

Räätäli-projekti 2005 – 2008

Arvioinnit
Mari Tuomainen
Kirsi Purhonen

Tyynelän Kehittämiskeskus



SISÄLLYS

Johdanto	3
Kuntoutuja vai työnhakija? Päihdeasiakkaan tukeminen työllistämisen kontekstissa.	
Pro gradu tiivistelmä	6
Väliraportti	8
Verkostokysely	20
Päihdeongelma näyttäytyy työpaikalla ja kuuluu arkeen	28
Kuntoutumisen puhe kuuluu asiakkaan itsensä suusta	41
Asiakasjanat kehittämistyön välineenä	58
Projektin hallinta –kysely Räätäli-projektin työntekijöille	64

Johdanto

Räätäli-projektin arviointi, tai arvioiva työote, on elänyt projektikaaren mukaisen elämän, syntyen pienestä ja kasvaen vuosien aikana kattamaan varsin hyvän otoksen projektin toiminnasta.

Projektin käynnistyessä vuonna 2005 lähtökohtana oli Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) projektihakemus, jonka pohjalta projektimme toimi. Ryhdyimme projektin työntekijöinä suunnitelmalliseen työskentelyyn mm. asiakkuuden ja projektin määritelmiä sekä asiakastyön välineitä suhteen. Tämä arviointi, tai projektin pohjatyö, oli tärkeä meille projektilaisille, mutta se oli myös tärkeä asiakkaille ja verkostoille, jotka ohjasivat meille asiakkaita ja joiden kanssa työskentelimme paikkakunnilla. Asiakastyövälineiden lisäksi otimme käyttöön projektihallinnan kannalta tärkeitä työvälineitä. Näitä olivat mm. projektipäiväkirja ja kuukausittainen määrällinen tilastointi. Tuolloin vuonna 2005 syntyneet ja käyttöönnotetut lomakkeet ovat eläneet koko projektin ajan ja niiden on huomattu tuovan tärkeää tietoa meille kaikille, niin asiakkaille, työntekijöille, tuki- ja ohjausryhmille kuin paikkakunnan muille toimijoille.

Pian projektin käynnistymisen jälkeen halusimme lisätä asiakkaiden näkemyksiä, kokemuksia ja odotuksista projektista. Uudenlainen asiakaslähtöinen Bikva-arviointimalli (suom. Asiakkaan osallisuus laadunvarmistajana), antoi tähän hyvän tilaisuuden. Bikva-arviointimenetelmällä kerättiin systemaattisesti tietoa vuoden 2006 alussa ja toisen kerran Bikva toteutettiin vuonna 2008, jolloin projekti oli loppusuoralla. Bikva-arviointimallista on syntynyt projektiin kaksi tuotosta, vuonna 2006 pro gradu –tutkielma Kuntoutuja vai työnhakija, päihdeasiakkaan tukeminen työllistämisen kontekstissa, Kuopion yliopiston sosiaalityön laitokselle (Mari Tuomainen) ja vuonna 2008 Tyynelän Kehittämiskeskuksen raportti Kuntoutumisen puhe kuuluu asiakkaiden itsensä suusta. Asiakkaiden, projektin ja palvelujärjestelmän työntekijöiden kokemuksia Räätäli-projektista Bikva-arviointina.

Asiakastyön kautta nosti esille asiakkaan henkilökohtaisen kuntoutumisprosessin lisäksi erilaisia palvelujärjestelmän toimenpiteitä, verkostoja ja asiantuntijoita. Tätä

moninaista ja eritasoissa olevaa asiakastyötä ja verkostoja pyrimme kuvaamaan ja arvioimaan asiakasjanojen avulla. Kehittämämme janat kuvaavat projektin asiakastyön lisäksi verkostojen toimintaa ja asiakkaan henkilökohtaista päihdekuntoutumisen prosessia.

Keväällä 2007 peilasimme toimintaamme Ray:n projektihakemuksen tavoitteiden kautta. Tuolloin toteutetun väliarvioinnin tarkoituksena oli tarkistaa toimintamme linjaukset, olimmeko edenneet tavoitteita kohti ja kuinka, sekä tuleeko meidän muuttaa toimintojemme suuntaa projektissa. Väliraportti toimi projektille välietappina ja suunnanmäärittäjänä tulevaisuuteen, mutta henkilökohtaisesti raportti toimi loppuraporttina, sillä siirryin hieman kauemmaksi Räätäli projektin keskiöstä tuolloin.

Mielestäni voimme sanoa, että asiakastyön dokumentointi on ollut koko Räätäli projektin ajan varsin hyvin hoidettu. Projektissa tapahtuvan asiakastyön lisäksi halusimme valottaa projektin elämään paikkakunnilla ja verkostoissa. Vuoden 2007 aikana uudeksi mielenkiinnon kohteeksi nousi paikkakuntien toimintaympäristöt, sillä olihan projektin elinvuosien aikana sosiaali- ja terveyssektoreilla kunnissa tapahtunut erittäin paljon. Nämä muutokset näkyivät sekä projektitoiminnassa että asiakkaiden arjessa.

Halusimme myös selvittää, toimiiko projekti paikkakuntien verkostojen näkemyksen mukaan oikealla areenalla ja kohderyhmälle. Tästä innostuneena toteutimme verkostokyselyn, jonka tavoitteena oli selvittää miten projekti näkyi paikkakunnilla, miten toiminta on tavoittanut asiakkaiden lisäksi verkostot ja mihin voisimme vielä loppuvuosina kohdentaa toimintaa. Tulokset verkostokyselyssä olivat varsin positiiviset. Olimme projektina mukana paikkakuntien arjen toiminnassa, eivätkä kuntien muutokset olleet heikentäneet projektin asemaa paikkakunnilla.

Yhtenä toimintakenttänä Räätäli projektissa on ollut työelämä ja työelämän mukanaolo projektin toiminnassa. Asiakkaiden kulkiessa erilaisia työllistymisen polkuja haluttiin selvittää miten päihdeongelma näyttäytyy työpaikalla, miten työnantajat pystyvät puuttumaan päihdekäyttäytymiseen ja kuinka päihteitä käyttävät asiakkaat/ työntekijät kohdataan eri organisaatioissa.

Vuoden 2008 alussa totesimme, että projektiin oli kertynyt erittäin paljon tietoa asiakkaiden, verkostojen ja työntajien näkökulmista, mutta projektin työntekijöiden omaa arviointia projektista ei ollut erillisesti dokumentoitu. Niin päädyttiin siihen, että projektihallinnan arviointi, joka on myös projektin itsearviointia ja piti sisällään mm. projektityöntekijöiden oman näkemyksen työstä, kehittämisprojektin haasteet ja onnistumiset, toteutetaan projektin viimeisenä toimintavuotena. Tämä itsearviointi toteutettiin lähes ulkopuolisena toimintana, sillä sen toteutti kehittämiskoordinaattorin sijaisuuksia tekevä työntekijä, jonka työpanos oli jo muualla arvioinnin toteutusvaiheessa.

Projektin aikana toteutetut arvioinnit ja niiden raportit on koottu tähän kokonaisarviointiraporttiin aikajärjestykseen.

Lopuksi annan suuren kiitoksen Räätäli projektin työntekijöille, Maarit Laakkoselle, Ilkka Sutiselle, Kyösti Jormanaiselle ja Kirsi Purhoselle, hyvästä dokumentoinnista ja halusta tuottaa kirjallista materiaali sekä asiakkaiden että kehittämisprojektin hyväksi.

Naarajärvi lokakuussa 2008

Mari Tuomainen

kehittämiskoordinaattori

Tutkimusmenetelmänä oli asiakaslähtöinen Bikva-arviointimalli (Brugerinddragelse I KVALitetsvurdering). Bikva-malli on osallistava asiakaslähtöinen arviointimenetelmä. Arviointimenetelmä tarkoituksena on nostaa asiakkaan arkielämän kokemukset ja asiakkaan ääni kuuluviin palvelujärjestelmästä.

Tutkimustulokset osoittivat, että asiakkaat kokevat omaa käyttäytymistään määrittävänä toimintana päihdeongelman ja siitä kuntoutumisen. Asiakkaat puhuivat itsestään ensisijaisesti päihdekuntoutuksen kautta. Vahvistamalla asiakkaan voimavaroja ja lisäämällä asiakkaan valtaistumista omaan elämään, tuetaan asiakasta kohti työllistymisen vaihetta ja avoimia työmarkkinoita. Asiakkaan kuntoutuminen kohti työllistämisen vaihetta tulee tapahtua kokonaisvaltaisen suunnitelman mukaisesti, ottaen huomioon asiakkaan yksinäisyyden, oikea-aikaisuuden ja viranomaisyhteistyön.

Väliraportti

Tyynelän Kehittämiskeskus

RÄÄTÄLI - HANKE

Räätälöidyt päihdetukipalvelut työllistämisen tukena

Väliraportti

Huhtikuu 2005 – Maaliskuu 2007

Mari Tuomainen



Yleistä

Räätäli-projektin kohderyhmänä on Pieksämäen, Savonlinnan ja Mikkeli (kesäkuusta 2006 alkaen) työvoimatoimistojen toiminta-alueiden aktiivitoimenpiteiden eli kuntouttavan työtoiminnan, työharjoittelun, työkokeilujen ja erilaisten kurssien piirissä olevat asiakkaat, joilla päihteidenkäyttö on työllistymistä estävä / pätkittyneitä työsuhteita aiheuttava tekijä.

Räätäli-projekti toimii tiiviissä yhteistyössä paikkakuntien työhallinnon, päihdehuollon, sosiaalihuollon ja työnantajien kanssa. Lisäksi yhteistyössä on mukana seurakunnat, päihdehuoltolaitokset, paikkakuntien eri projektit, terveydenhuolto ja asiakkaiden läheiset. Projektin ohjausryhmä koostuu verkostoissa toimivista viranomaisista. Jokaisella paikkakunnalla kokoontuu myös nk. tukiryhmä, joka koostuu paikkakunnan yhteistyökumppaneista, joiden kanssa projektityöntekijät työskentelevät asiakastyön saralla.

Projektin tavoitteet

- 1) luodaan toimintamalleja asiakkaan retkahdustilanteita varten, joiden avulla retkahduksia pystytään ennaltaehkäisemään ja ennakoimaan sekä lieventämään. Retkahtamisia pyritään ehkäisemään arkeen liitettävän, pitkäkestoisen ja intensiivisen tuen avulla = ammatillinen tukihenkilö**

Projektin toimintamalli: Asiakkaan ja projektityöntekijän välille rakennetaan projektin alusta alkaen luottamuksellinen ja intensiivinen työskentelymalli. Tällä intensiivisellä työskentelymallilla pystytään paremmin ennaltaehkäisemään retkahdus tai vähintäänkin huomioimaan retkahdustilanteet. Asiakkaan kanssa määritellään tapaamistiheys hänen elämäntilanteensa mukaan. Tapaamiset ovat 1 krt/vko – 2 krt/kk. Haasteellisia ovat ne asiakkaiden tilanteet, joissa retkahdus on nähtävissä ja/tai pyritään ennaltaehkäisemään tilannetta. Mikäli retkahdus on tapahtunut ja/tai asiakas pyrkii nousemaan takaisin päihteettömyyteen, tapaamiset voivat olla päivittäisiä. Projektin asiakkaiden kanssa on myös sovittu siitä, että työntekijät ottavat yhteyttä asiakkaaseen myös silloin kun asiakas on juomassa tai ei saavu sovitulle ajalle.

Asiakkaat kokevat retkahtamisen yhteydessä voimakkaita häpeän ja suuttumuksen tunteita, jolloin kynnyks palata takaisin arkeen nousee korkealle → Asiakkaiden mielestä projektityöntekijät ovat pystyneet auttamaan tilannetta, käsittelemään häpeän tunnetta ja kannustamaan eteenpäin.

Tämä kiinnipitämisen –työskentelymalli on pitänyt projektityöntekijän lähellä asiakkaan arkea ja tukea on asiakkaalle pystytty tarjoamaan mahdollisimman räätälöidysti. Kiinnipitämisen –työskentelymalli on selkeästi nopeuttanut asiakkaiden paluuta päihdeettömään elämään ja takaisin normaalien palvelujen piiriin eli paluu normaalien palvelujen piiriin, kuten päihdehuoltoon ja työhallintoon, on lisääntynyt. Lyhyempi retkahdus ja nopeampi paluu palvelujen piiriin mahdollistavat paremman asiakkaan suunnitelmien jatkotyöstämisen esim. työllistymisen suhteen. Lisäksi retkahdustyöskentelyä on pystytty jatkamaan nopeammin ja oikea-aikaisemmin päihdehuollossa.

Tuotos: Kiinnipitämisen -työskentelymalli toimii retkahduksen yhteydessä sekä henkilökohtainen tuki palvelujärjestelmässä. Projektin toimintaprosesseista selkeimmin toimii yksilökohtainen asiakastyö ja yhteistyö toimintaympäristön sekä yhteistyökumppaneiden kanssa.

Painopiste: Pyritään ennakoimaan retkahdusta asiakastyössä.

2) työvoimahallinnon asiakkaiden päihdeongelmiin pystytään tarttumaan mahdollisesti jo nykyistä varhaisemmassa vaiheessa= työvoimahallinnon hoitoonohjauksellisen /motivoivan roolin vahvistaminen

Projektin toimintamalli: Projekti on pyrkinyt lisäämään työvoimahallinnon henkilökunnan osaamista mm. puhekesiöton suhteen päihdeasiakkaiden kohtaamisissa. Osaamista on vahvistettu myös tarjoamalla konsultaatioapua, koulutusta sekä yksi seminaari. Lisäksi työvoimatoimiston ja palvelukeskuksien henkilökunta on ollut aktiivisesti mukana asiakkaiden verkostokokouksissa ja toiminut työparina tarvittaessa. Projektin näkökulmasta työhallinto on ollut aktiivisesti mukana projektin asiakkaiden kohtaamisessa.

Tuotos: Osaamista on lisätty ja yhteistyö on toimivaa.

Painopiste: Lisätään ja laajennetaan aktiivisesti työhallinnon roolia päihdeasiakkaan motivoinnissa.

3) asiakkaan työllistymiseen vaikuttavia tekijöitä arvioitaessa päihdeongelmat ja niihin tarvittava hoito ja kuntoutus tulisivat riittävästi huomioiduksi. Kuntoutussuunnitelmaa laadittaisiin asiakaslähtöisesti niin, että päihdehoidollinen tuki olisi yksi osa suunnitelmaa

Projektin toimintamalli: Projektityöntekijät ovat pyrkineet lisäämään palveluverkostossa päihdeasiakkaan kuulemista olemalla tukena asioiden hoitamisessa ja motivoimalla asiakasta toimimaan itsenäisesti eri tilanteissa. Arvioinnissa asiakkaan korostivat sitä, että he itse kokevat itsensä ensisijaisesti päihdekuntoutuksen viitekehyksessä. Vasta tämän jälkeen tulevat mm. työllistymisen toimenpiteet. Saadakseen oman näkemyksen esille ja sitä kautta oikeaa palvelua palveluverkostossa, tulee rohkeammin esittää omia subjektiivisia kokemuksiaan elämäntilanteestaan ja ongelmistaan. Asiakkaiden kokemusten mukaan on helpompaa toimia silloin, kun kaikilla toimijoilla on samansuuntaiset tavoitteet ja odotukset asiakkaan tulevaisuuden suhteen. Asiakkaiden mukaan tämän hetken ongelmana palveluissa on niiden korkeat vaatimustasot eli toimenpiteet vaativat asiakkailta hyvää toiminta- ja työkykyä, eivätkä he koe aina pystyvänsä toimimaan kuten eri organisaatiot edellyttävät. Asiakkaille tulisi tarjota työllistämisen toimenpiteitä, mutta niiden tarjoamisessa tulisi miettiä oikea-aikaisuus, oikea mitoitus ja tarkoituksenmukaisuus. Lisäksi olisi muistettava, että asiakkaalle työ merkitsee muutakin kuin vain palkkatyötä. Asiakkaiden mukaan työ on sosiaalista, yhteisöllistä ja ennen kaikkea kuntouttavaa toimintaa, jolla on myös vertaistuellinen merkitys. Näitä räätälöityjä päihdehoidollisia työllistymisen polkuja voidaan tehdä vain, jos eri organisaatiot hyväksyvät asiakkaan kohtaaminen ensisijaisesti päihderoolin kautta.

Tuotos: Projektipaikkakunnilla on kiinnitetty huomiota asiakkaan päihdekuntoutuksen tilanteeseen ja heille on suunniteltu räätälöityjä ja oikea-aikaisia jatkotoimenpiteitä. Toimintamalli toimii.

Painopiste: Korostaa päihdehoidon roolia työ- ja kuntoutussuunnitelmien yhteydessä. Projekti ylläpitää asenne-, organisaatio- ja jopa lakimuutoskeskustelua päihdeasiakkaiden osalta aktivointitoimenpiteiden alueella.

4) kehittää palveluohjauksellista /ammattillisen tukihenkilön mallia toimimaan päihdehuollon ja työvoimahallinnon rajapinnoilla, ja kehittää arjen tukemisen elementtejä palvelujärjestelmän rinnalle

Projektin toimintamalli: Projektipaikkakunnilla on käynnistetty omat vertaistuelliset ryhmätoiminnot, joihin asiakkailta on mahdollisuus osallistua. Ryhmät ovat saaneet hyvän vastaanoton käyttäjiltään. Ryhmistä lisää kohdassa 2.4.

Tuotos: Ryhmätoiminta.

Painopiste: Tavoitetta jatketaan.

Verkostomaisen työotteen lisääntyminen työvoimahallinnon ja päihdepalveluiden välillä eli

5) päihdetyön asiantuntemuksen ja palveluiden entistä parempi hyödynnettävyys työllistymisen tukipalveluita suunniteltaessa

Projektin toimintamalli: Projektin toiminta-alueilla päihdetyön rooli on kasvanut työnhakusuunnitelmien, aktivointisuunnitelmien ja verkostopalaverien kautta. Projektityöntekijät ovat omalla toiminnallaan lisänneet päihdetietoutta työhallinnon eri asiakas- ja yhteispalaverissa. Verkostomaista työtettä työhallinnon kanssa on lisännyt se, että projektityöntekijöiden työtilat sijaitsevat työhallinnon yhteydessä ja että projektityöntekijät ovat mukaan työhallinnon työyhteisössä tasa-arvoisena yhteistyökumppanina. Lisäksi poikkihallinnollinen yhteistyö kaikkien toimijoiden kanssa on toiminut hyvin. Projekti on saanut sitoutuneita kumppaneita jokaisella toimintapaikkakunnalla.

Tuotos: Yhteistyö on lisääntynyt ja päihdetyön rooli on mukana asiakassuunnitelmissa.

Painopiste: Laajentaa päihdetietämystä ja sen huomioimista erilaisissa asiakastilanteissa.

6) työllistymisen mahdollisuuksien hyödyntäminen päihdekuntoutumisen edistäjänä

Projektin toimintamalli: Työllistymisen mahdollisuuksia on hyödynnetty kaikkien projektin asiakkaiden kohdalla, sillä kaikki asiakkaat ovat projektin aikana osallistuneet erilaisiin työhallinnon ja sosiaalitoimen aktivointitoimenpiteisiin, kuten esim. kuntouttavaan työtoimintaan ja työelämävalmennukseen. Päätyneet toimenpiteet ovat päätyneet pääasiallisesti sopimuksen mukaisesti. Joitakin toimenpiteiden keskeyttämisistä on tullut päihteidenkäytön seurauksena. Avoimille työmarkkinoille on vuoden 2006 aikana siirtynyt yksi asiakas.

Yhdeksi kuntoutumisen edistäjäksi voidaan määritellä kuntouttava työtoiminta, jota voidaan käyttää hyödyksi myös päihdeasiakkaiden kuntoutumisessa. Kuntouttavasta työtoiminnasta projektilla on hyvin erilaiset kokemukset, sillä sen järjestäminen on eritasoista eri projektipaikkakunnilla. Kuntouttava työtoiminta on mukana voimakkaasti Savonlinnan työllistymisen ja sosiaalityön alueella, kun vastaavasti Pieksämäellä vasta käynnistellään toimintaa. Mikkelin kuntouttavan työtoiminnan kanssa yhteistyötä vasta käynnistellään, joten vaikutukset projektin asiakkaisiin on vielä vähäistä. Kuntouttava työtoiminta vaikuttaa asiakkaan etenemiseen kuntoutuksen, työllistymisen ja aktivoinnin alueilla ja samalla se vaikuttaa myös projektityöntekijän arkeen ja verkostoitumiseen. Kuntouttava työtoiminta vahvistaa eri yhteisöjen ja toimialojen roolia asiakkaan arjessa yhdessä projektin kanssa.

Tuotos: Työllistymisen erilaisia toimintoja on käytetty.

Painopiste: Tavoitetta jatketaan.

Projektin arviointi

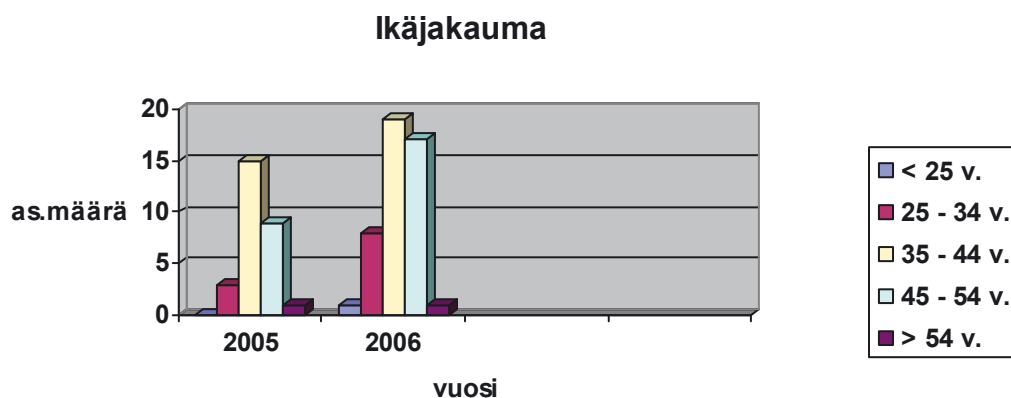
Projektia on arvioitu asiakaslähtöisen Bikva-arviointimenetelmän avulla. Lähtökohtana arviointiin oli nostaa esille asiakkaan toiveet/ajatukset/tarpeet projektin suhteen. Arvioinnin tarkoituksena oli palvella sekä asiakasta että projektia. Arviointi suoritettiin joulukuun 2005 – kesäkuun 2006 välisenä aikana. Arvioinnista on valmistunut Kuopion Yliopiston yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan, sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitokseen ”kuntoutuja vai työnhakija - päihdeasiakkaan tukeminen työllistämisen kontekstissa” pro gradu-tutkielma. Arvioinnin tuotoksena vahvistui mm. kiinnipitämisen merkitys, ryhmätoiminta, asiakkaan

päihdekuntoutumisen status, asiakkaan päihdeproblematiikan tilanne ja projektityöntekijän rooli.

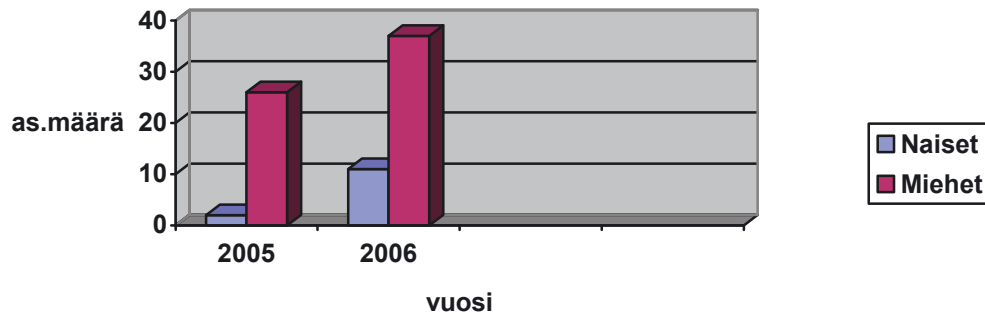
Projektityöskentely vuosina 2005 - 2006

Projekti itse on määritellyt asiakkaista seuraavaa: Räättäli-projektin asiakkaalla tulee olla työelämään suuntautuneisuutta, oma halu selvittää/ kartoittaa päihdetilannettaan, tarvetta saada työllistymisen tueksi päihdekuntoutussuunnitelmaa ja henkilökohtaista tukea. Lisäksi palvelujärjestelmässä tai verkostossa on yhdessä asiakkaan kanssa tunnistettu päihdehuollollisen tuen tarve.

Osakuussopimuksia vuonna 2005 solmittiin 28. Sopimuksen allekirjoittaneista oli miehiä 26 ja naisia 2. Vuonna 2006 sopimuksia solmittiin 46, joista miehiä oli 35 ja naisia 11. Osakuussopimuksia oli vuosien 2005 - 2006 aikana solmittu yhteensä 74, joista keskeytynyt tai päättynyt oli 15. Vuoden 2006 aikana asiakkuuksia on ollut voimassa kaiken kaikkiaan 59. Projektin on keskeyttänyt tai päättänyt 20 % aloittaneista asiakkaista. Syynä ovat olleet mm. eläkemahdollisuuksien selvittely, päihteidenkäytön jatkuminen, paikkakunnalta muutto sekä sitoutumattomuus työskentelyyn.



Sukupuolen mukainen jako



Asiakkaaksi ohjautuminen

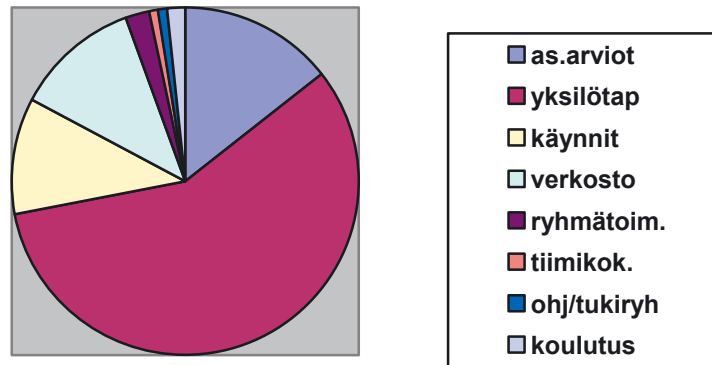
Projektiin ohjautuminen on tapahtunut pääosin työvoimatoimistojen tai palvelukeskusten kautta. Pieksämäen osaprojekti on asiakasohjautumisen tiimoilta hieman erilainen, sillä projekti toimii ohjautumisen tiimoilta tiiviissä yhteistyössä työvoimatoimiston kanssa, koska Pieksämäellä toiminut työvoimanpalvelukeskus - kokeilu päättyi vuoden 2006 lopussa ja sitä ennen yhteistyö oli satunnaista. Muita ohjautumisen kanavia ovat olleet sosiaalitoimet, päihdeyksiköt ja työnantajat. Joitakin asiakkaita on ohjautunut myös oma-aloitteisesti projektiin. Ensimmäinen tapaaminen projektiin tullessa on yleensä yhteistapaaminen työvoimaneuvojan, asiakkaan ja projektityöntekijän kanssa. Tapaamisen tavoitteena on kartoittaa asiakkaan toiveet, odotukset ja motivaatio projektin suhteen. Lisäksi työvoimaneuvoja kertoo havaintojaan asiakkaan tilanteesta ja odotuksia asiakkaan tilanteen ja projektityöskentelyn suhteen. Projektiin osallistuminen katsotaan alkaneeksi, kun osakkuussopimus on allekirjoitettu. Osakkuussopimuksen allekirjoituksen yhteydessä määritellään asiakkaan verkosto ja yhteistyökumppanit (erilliset lomakkeet) sekä projektityöntekijän ja asiakkaan yhteydenpitotavat.

Yhteenveto: Yhteistyökumppaneilla on suuri rooli asiakkaiden ohjautumisessa. Ohjautuminen projektiin on toiminut hyvin. Paikkakunnan toimijoilla on riittävästi tietoa Räättäli-projektin toiminnasta ja verkostot toimivat yhteistyössä hyvin.

Asiakastyöskentely

Asiakastyöskentelyn työmuodot määrittyvät yksilöllisesti asiakkaan tarpeesta lähtöisin mm. henkilökohtaiset tapaamiset, kotikäynnit, työpaikkakäynnit, lähiverkoston kanssa työskentely, tuki palvelujärjestelmissä. Ohessa projektityöntekijöiden asiakastyöstä vuonna 2006.

Työajasta %	Tapaamiskerrat	
Asiakasarviointeja (ei vaadi sopimusta)	202	14 %
Yksilötapaamisia	806	57 %
Asiakaskäynnit palveluissa ja työpaikoilla	149	11 %
Verkostotyö	165	12 %
Ryhmätoiminta	31	2 %
Räätälitiimin kokoukset	10	1 %
Ohjaus- ja tukiryhmän kokoukset	11	1 %
koulutus- seminaaripäiviä	25	2 %



Projektityöntekijöiden työ koostuu selkeästi yksilötyöstä asiakkaan kanssa sekä arviointi- että yksilötapaamisten kautta, mutta yhtä tärkeänä voidaan pitää myös yhteistyötä tai verkostotapaamisia asiakkaiden tilanteiden johdosta. Asiakkaiden pääasiallisesti viranomaisyhteistyökumppanit työhallinnon jälkeen ovat päihdehuolto, joka vastaa terapeuttisesti asiakkaiden päihdeongelman hoidosta joko avopalvelun tai laitoshoidon keinoin sekä sosiaalitoimi, joka on mukana toimeentulon tiimoilta tai

sitten rooli voi olla tiiviimpi asiakkaan kuntoutumisen suhteen. Tämä sosiaalityön roolin erilaisuus johtuu siitä, että palvelukeskuksissa on sosiaalityön edustus.

Asiakkuuden päättäminen

Haasteena projektityössä on ollut se, kuinka ja missä vaiheessa asiakkuus päätetään? Asiakkuuden päättämisessä on selkeästi kaksi kohtaa: a) milloin asiakkaan omat kyvyt kantavat tai jatkosuunnitelmat ovat muualla tai b) päihdekuntoutus ei etene tällä hetkellä, jolloin muitakaan suunnitelmia ei saada tehtyä.

Projektin asiakkaista monet ovat olleet motivoituneita elämänsä muuttamiseksi ja ovat työskennelleet oman kuntoutumisen ja työllistymisen suhteen projektin alusta saakka yhdessä projektityöntekijän kanssa. Kuitenkin päihdeongelman haltuun ottamisessa ja työelämään paluussa ei ole helppoja ja nopeita ratkaisuja. Näin ollen projektissa ovat yhä asiakkaita, jotka ovat aloittaneet projektin jo vuonna 2005. Tapaamiset ovat tosin harvemmin ja tapaamisissa keskitytään työn mukanaan tuomiin ongelmatilanteisiin. Joidenkin asiakkaiden kanssaan on päästy siihen tilanteeseen, jossa päihdeongelman hallitsemiseksi on tehty suunnitelmia ja hoitokuviot mietitty selviksi, seuraavaksi kuviossa on aktiivitoimenpiteiden miettiminen.

Joidenkin pitkään projektissa olleiden asiakkaiden kanssa on tultu myös tilanteeseen, jossa on todettu yli vuoden työskentelyn jälkeen, että päihdeongelma on niin akuutti, ettei projektityöskentely ole sillä hetkellä mahdollista. Asiakkaille ei ole saatu tehtyä toteuttamiskelpoisia työllistymis-/ kuntoutussuunnitelmia.

Ryhmätoiminta

Bikva-arvioinnin yhteydessä asiakkaat esittivät toivomuksen projektin omasta vertaisryhmästä. Tämän innoittamana käynnistettiin ryhmätoiminta kaikilla paikkakunnilla. Selkeästi sitoutuneinta ryhmätoiminta on ollut Pieksämäellä, jossa asiakkaat ovat kokoontuneet pääsääntöisesti kerran viikossa seurakunnan tiloissa. Pieksämäen ryhmä on kokoontunut vuoden 2006 aikana 24 kertaa. Osallistujia

ryhmässä on ollut 2-8 asiakasta kerrallaan. Kaikkiaan 12 projektin asiakasta on käynyt mukana ryhmässä.

Savonlinnassa ryhmätoiminta alkoi verkkaisemmin, mutta projektin asiakkaat pitävät ryhmätoimintaa hyvänä lisänä projektissa. Ryhmäytymistä on vaikeuttanut se, että asiakkaat tulevat ryhmään satunnaisesti ja eri aikoina ovat mukana eri ihmiset. Kaikkiaan ryhmässä on käynyt 9 projektin asiakasta. Tapaamiskerroilla on 1-6 henkilöä paikalla. Savonlinnan kokoontumispaikkana on työvoimatoimiston kokoushuone.

Mikkelissä ryhmät käynnistettiin syksyllä 2006 ja tuolloin asiakkaat nostivat esille tarpeen kahdesta erillisestä ryhmästä. Asiakkaille tarjottiin kahta ryhmää, toinen oli selkeästi naisryhmä, joka kokoontui asiakkaiden luona ja toinen oli avoin ryhmä, kaikille projektilaisille. Ryhmät käynnistyivät hyvin, mutta keskeytyivät projektityöntekijän jäädessä sairauslomalle joulukuussa 2006.

Ryhmän parhaina anteina asiakkaat pitävät luottamuksellista kokemusten ja ajatusten vaihtoa, joka lisää uskoa omaan selviytymiseen. Tämän lisäksi ryhmätoiminta on lisännyt asiakkaiden tietoa mm. työllistymisen suhteen.

Projektin kehittämishaasteet

Mikkelin osahanke on ollut keskeytyneenä joulukuusta 2006 alkaen aina huhtikuulle 2007 saakka. Huhtikuussa projektityön aloittaa uusi työntekijä. Vuoden 2007 haasteena on saada osaprojektin toimimaan Mikkelissä mahdollisimman pian ja tarjota näin palvelua Mikkelin alueen asiakkaille ja verkostoille. Osahankkeen painopisteenä tulee olemaan selkeämmin työparityöskentely. Työparityöskentelyn tavoitteena on saavuttaa ja vaikuttaa työvoimapalvelukeskuksessa oleviin päihdeasiakkaisiin hieman erilaisella työskentelymallilla kuin muilla projektipaikkakunnilla. Tällöin voidaan selkeämmin miettiä myös nk. välityömarkkinoiden tarve ja merkitys päihdeasiakkaille. Työskentelymallin työporeiksi on suunniteltu palvelukeskuksessa työskentelevät työvalmentajat.

Projektin kehittämiskohteita ja haasteina tulevina vuosina on

- miten projektin tuotos on vietävissä palvelujärjestelmiin? Tuleeko projektin työskennellä niin, että tarvitaan oma erillinen työntekijä, esim. palveluohjaaja, jonka erityisosaamisena on päihdetyö vai pilkotaanko Räätäli-työ eri osa-alueiksi, joista vastuu on palvelujärjestelmän eri toimijoilla? Tässä haasteena on se, mikä on toimijoiden rooli ja vastuu? Projektin tulee miettiä kumpaakin vaihtoehtoja ja vertailla niitä yhdessä paikkakunnan toimijoiden kanssa.
- ryhmätoiminta on saanut positiivisen vastaanoton, kuinka turvataan sen jatkosuunnitelmat?
- oikea-aikainen asiakkuuden päättyminen.

Yhteistyön kautta nousseita haasteita ja kysymyksiä:

- miten jatketaan positiivista kehitystä työhallinnon päihdeasiakkaan kohtaamista? Työhallinnolla on keinoja, osaamista ja taitoja kohdata asiakkaat, mutta kuinka tämä saadaan osaksi työntekijän työroolia?
- kuinka vahvistetaan yli sektorirajojen erilaiset jatkumot asiakkaiden kuntoutumisprosesseissa? Projekti toimii vahvasti asiakaslähtöisesti jatkumojen suunniteltaessa, mutta kuinka vahvistetaan muiden roolia?
- miten vahvistetaan sosiaalityön roolin vahvistaminen päihdeasiakkaiden arjessa?
- miten lisätä laajemmin työhallinnossa päihdekuntoutuksen roolia? Mikä on oikea toimintamalli työhallintoon?

Verkostokysely

Tyynelän Kehittämiskeskus
Räätäli-projekti

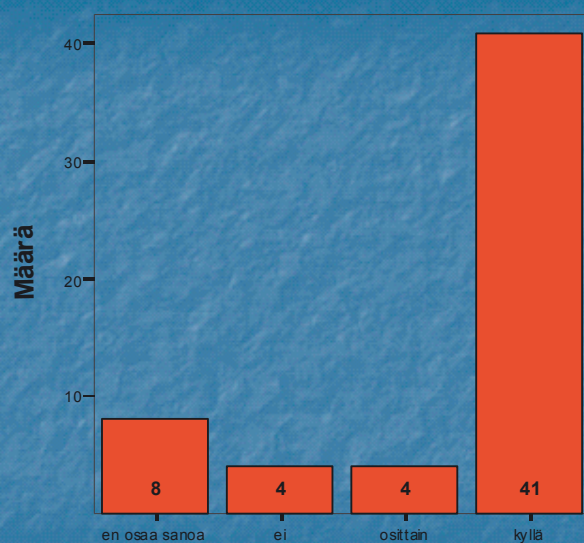
Syksy 2007

Heli Kammonen
Mari Tuomainen

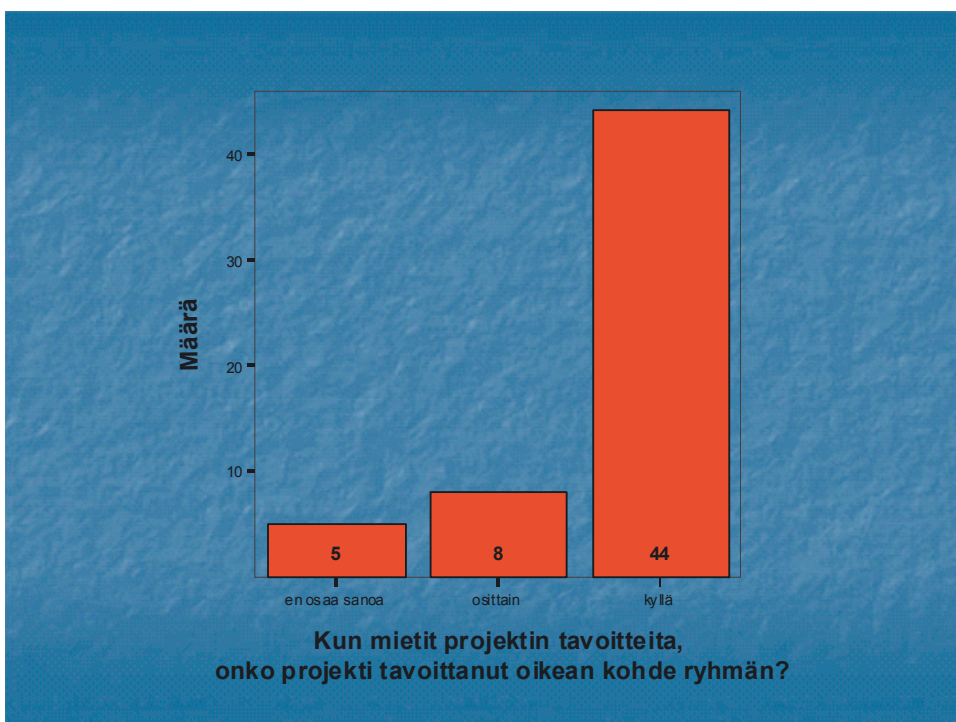
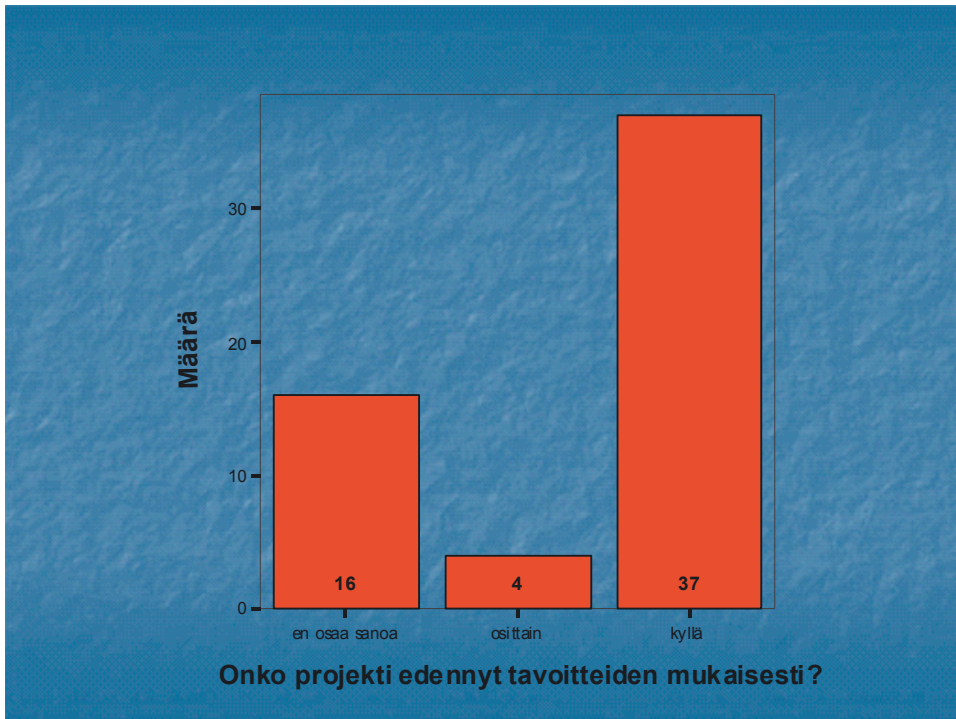


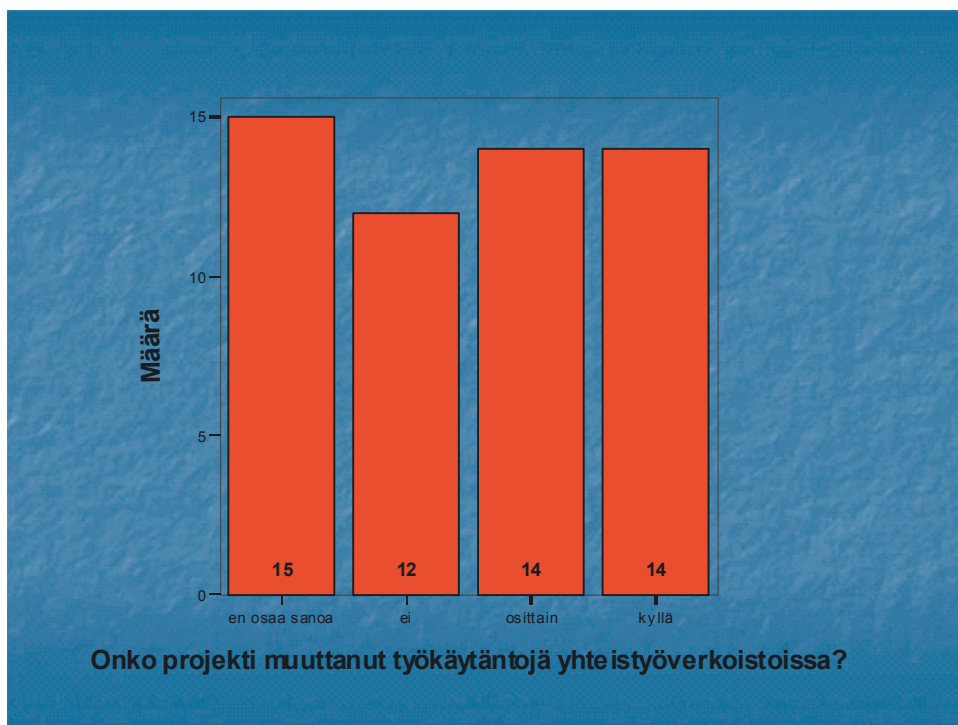
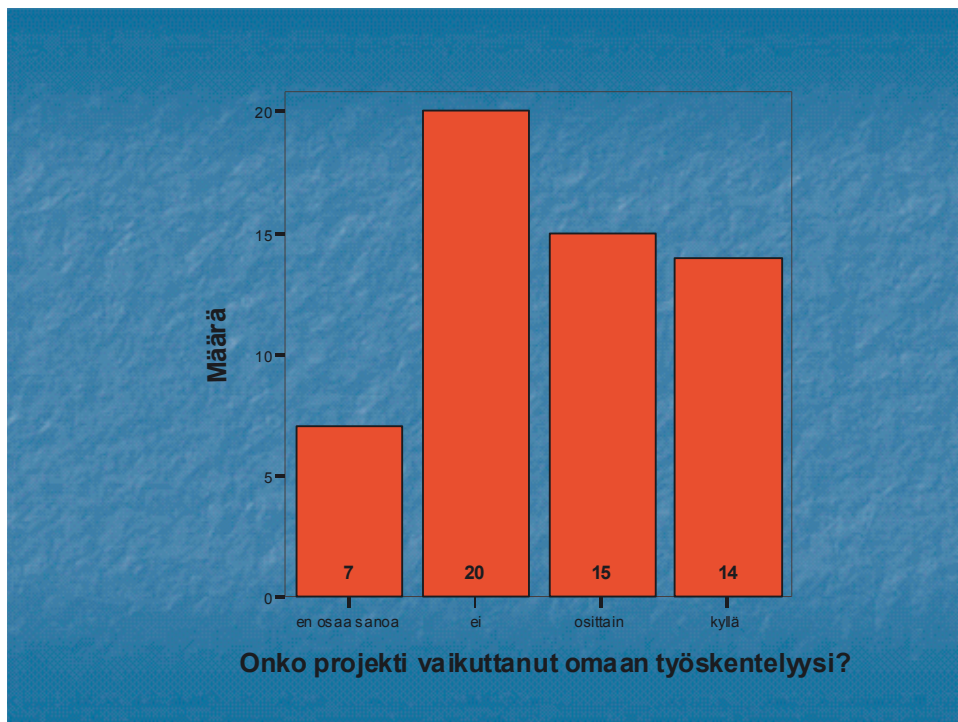
Räätäli-projektin verkostokysely

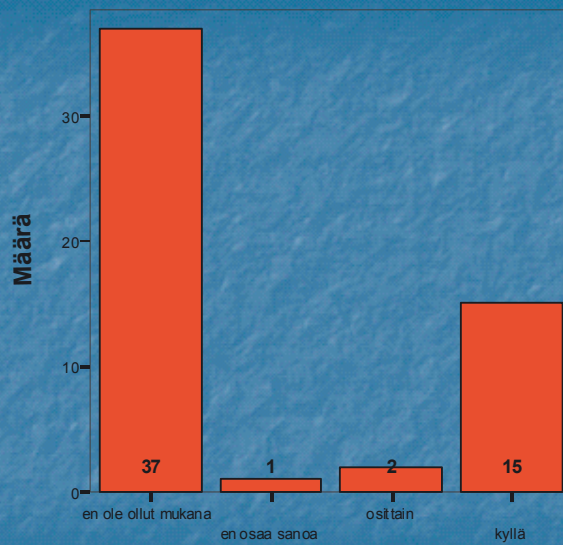
- Räätäli-projektin tavoitteet
 - Toimia päihdehuollon ja työvoimahallinnon yhteisasiakkuuksissa
 - Tarjota uusia toimintamalleja työvoimahallinnon aktiivitoimenpiteiden piirissä oleville asiakkaille
 - Vahvistaa työvoimahallinnon hoitoonohjauksellista ja motivoivaa roolia päihdekysymyksissä
 - Olla mukana suunnittelemassa asiakaslähtöisesti kokonaisvaltaista päihdekuntoutus- ja työllistymissuunnitelmaa
 - Kyselyn vastausprosentti 44 %



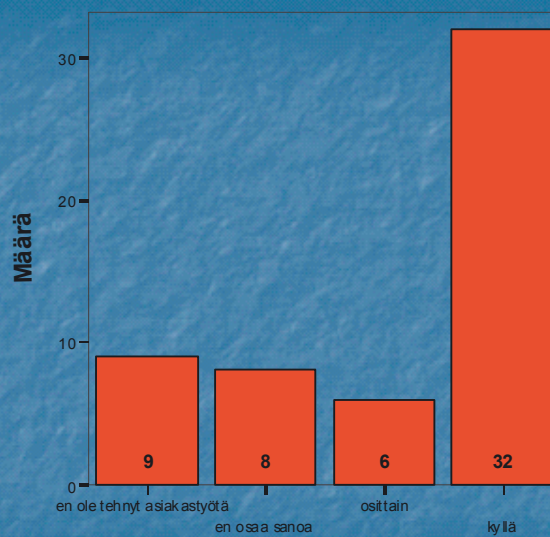
Projektin alkamisesta ja sen tavoitteista informoitiin riittävästi?





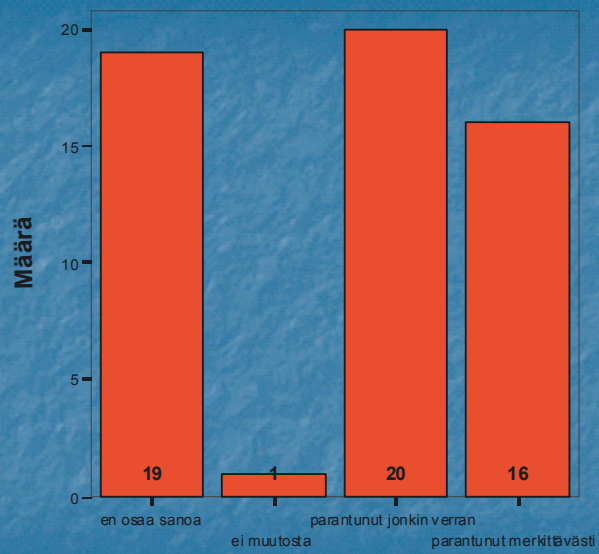
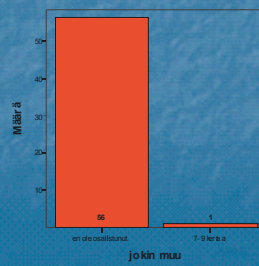
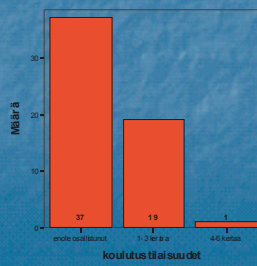
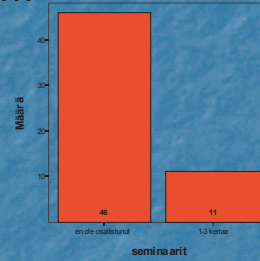
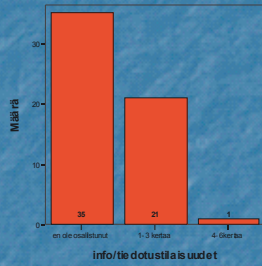


Mikäli olet mukana jossain työryhmässä projektiin liittyen, onko työskentely niissä tarkoituksenmukaista?

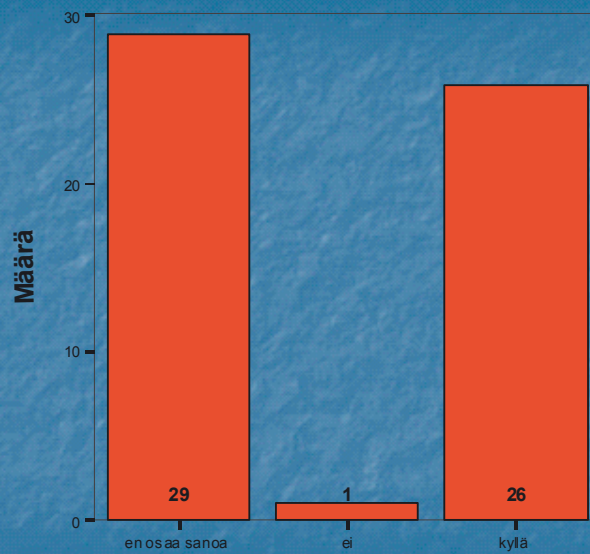


Mikäli teet asiakastyötä projektin kanssa, onko työskentelyllä ollut lisäarvoa asiakastyölle?

Oletko osallistunut projektin järjestämiin tilaisuuksiin?



Onko asiakkaiden elämäntilanne arvioiden mukaan parantunut projektin aikana?



Huomaatko asiakkaiden hyötynneen projektista muulla tavoin?

Mikä on mielestäsi tärkein säilyttämisen arvoinen asia Räättäli-projektista?

- Räättäli-työntekijä ja hänen liikkuvuus - jalkautuminen
- Arjessa mukana oleminen
- Asiakkaan kokonaisvaltainen tukeminen
- Tukihenkilötoiminta
- Kiinnipitäminen

Mihin Sinä panostaisit projektin loppuaikana?

- Mallin juurruttamiseen
- Asiakkaiden jatkosuunnitelmiin
- Vertaistukiryhmiin

Onko projekti nostanut uusia kehittämistarpeita?

- Arjessa kulkevan työntekijän tärkeyden
- Tarve välityömarkkinoihin
- Päihdetyöhön palveluohjauksellinen työntekijä
- Kuntouttavan työtoiminnan monipuolistaminen



Päihdeongelma näyttäytyy työpaikalla ja kuuluu arkeen

Työnantajien haastattelu Räätäli-projektissa

Tyynelän Kehittämiskeskus
Räätäli-projekti

Kevät 2008

Kirsi Purhonen

Johdanto

Työnantajien haastattelu nousi esille ohjausryhmän keskustelussa syksyllä 2007. Ohjausryhmä halusi tehdä näkyväksi projektin vaikuttavuutta työnantajien näkökulmasta. Haastateltavana oli 10 työnantajaa:

- Miketek, Hengitysliitto Heli ry
- Mikkelin kaupungin nuorten työpajat, Mikkelin kaupunki
- Pieksämäen seurakunta
- Puuverstas, Savonlinnan Toimintakeskus ry
- Rapia-paja, Savonlinnan seudun Nuorisotoiminnan tuki ry
- Savonlinnan seudun Nuorisotoiminnan tuki ry (hallinto)
- Savonlinnan Toimintakeskus ry (hallinto)
- Savonet Mikkelä, Vaalijalan kuntayhtymä
- Savonet Pieksämäki, Vaalijalan kuntayhtymä
- Tyynelän Kuntoutuskeskus, Kirkkopalvelut ry

Haastateltavina oli yksiköiden johtajia (hallinnollinen kokonaisuus), työosastojen työnjohtajia/työvalmentajia sekä työhönvalmentajia/kuntoutusohjaajia. Haastatellut työyksiköt vaihtelivat pienistä työyhteisöistä keskisuuriin työllistäjiin. Raportissa käytetään työpaikan määräaikaisista työntekijöistä valmentautujan tai työllistettävän käsitettä. Käsitteiden nimet perustuvat työnantajien omiin määritelmiin määräaikaisissa työ- tai valmennussuhteissa olevista ihmisistä.

Haastattelukysymyksillä etsittiin tietoa päihdeongelman näyttäytymiseen työpaikalla yleisellä tasolla ja miten työnantajat pystyvät puuttumaan päihdekäyttäytymiseen. Toisaalta kysymyksillä etsittiin vastauksia Räätäli-projektin toiminnasta ja vaikutuksista; onko projekti pystynyt antamaan tietoa ja ymmärrystä työpaikalla ilmenevään päihdeproblematiikkaan ja onko projekti pystynyt muuttamaan tai tukemaan työnantajien käytäntöjä, tietoisuutta ja asennoitumista päihdeongelmaan.

Haastattelun tuloksena on tämä raportti, joka kertoo siitä todellisuudesta, jossa työnantajat tällä hetkellä toimivat ja miten projekti on pystynyt vaikuttamaan heidän toimintaansa ja asenteisiinsa.

1 Päihdeongelman näyttäytyminen työyhteisössä yleisellä tasolla

Päihdeongelma on hyvin yleistä valmentavien työyksiköiden valmennuksessa olevilla työntekijöillä. Haastatelleiden työyhteisöjen vakituisella henkilökunnalla päihdeongelman esiintyminen on harvinaista. Kahdessa työyhteisössä työyhteisöihin valikoidaan ja valikoituu sellaisia henkilöitä, joilla itsellään ei ole päihdeongelmaa. Näissä työyhteisöissä vakituinen työnkuva edellyttää raitista käyttäytymistä. Projektin aikana nämä työyhteisöt ovat halunneet ottaa päihdeongelmaisen valmentautumaan.

Työnantajat ovat yleisesti havainneet valmentautujien/työllistettävien päihdeongelman lisääntyneen merkittävästi kahden viimeisen vuoden aikana. Työmarkkinoiden tilanne heijastuu valmennukseen; osaava ja kykenevä työvoima työllistyy, päihdeongelmainen työvoima tipahtaa nopeasti pois avoimilta työmarkkinoilta ja ohjautuu valmennukseen.

Päihdeongelma ilmenee työpaikalla luvattomina ja selittäminä poissaoloina, varsinkin maanantaisin. Poissaoloista ei aina toimiteta sairauspoissaolotodistusta. Päihdeongelmainen käyttäytyy työpaikalla hermostuneesti, jännittyneesti tai vapisevana. Töihin tullaan joskus myös päihtyneenä tai krapulaisena. Päihdeongelmainen myöntää myös itse olevansa päihtynyt työpaikalla, mikäli asia otetaan puheeksi ja siihen puututaan.

Työpaikalla on huomattu, että päihdeongelmainen kokeilee työyhteisön pelisääntöjen rajoja; kokeillaan työnantajan omaa johdonmukaisuutta ja reagointia työelämän pelisääntöjen noudattamiseen. Päihdeongelma on valmentavissa työpaikoissa jokapäiväistä arkea. Päihdeongelma tekee tuotannollisuuden haasteelliseksi: työtehtävien vastaanotto ja toteuttaminen vaatii tasapainottelua työtehtävien määrässä/laadussa suhteessa työntekijöiden läsnäoloon ja työkykyyn.

”Työssä joutuu huomioimaan joka päivä päihdeongelmaisen asiakkaan (valmentautujan) läsnäolon ja se vaatii työntekijältä tarkkaavaisuutta mm. työturvallisuuden huomioimisessa.”

2 Työnantajan keinot puuttua päihdeongelmaan

Valmentavat ja työllistävät työnantajat pyrkivät puuttumaan tilanteeseen jo ennaltaehkäisevästi; työhönottovaiheessa painotetaan ja tiedotetaan työnantajan linjauksista (nollatoleranssi) ja työelämänpelisäännöistä. Työllistettävän/valmentautujan alkuhaastattelukäytännöissä on joko ollut puheeksiotona päihteenkäyttö tai se on lisätty Räätäli-projektin myötä.

Päihteenkäyttö todennetaan työpaikalla aistinvaraisesti tai alkometrillä. Todentamisen jälkeen päihtynyt valmentautuja/työllistettävä lähetetään kotiin ja asia otetaan puheeksi seuraavan kerran kun hän palaa töihin. Valmentautujaa/työllistettävää ei tuomita päihteenkäytöstä, vaan annetaan hänelle mahdollisuus palata työyhteisöön ja keskustella tilanteesta. Mikäli puheeksiotto tai hoitoonohjaus ei ole tuottanut edistystä asiassa, työ/valmennussuhde on purettu. Työnantajat ohjaavat päihdeongelmaisen hoitoon A-klinikalle, työterveyshuoltoon tai muihin paikallisiin verkostoihin. Osassa työpaikoissa on selkeät hoitoonohjausmallit, jotka koskevat koko konsernia. Räätäli-projekti on ollut hoitoonohjauksen yksi mahdollisuus verkostoissa.

Osa työnantajista nimeää päihdeongelman kohtaamisen selkeästi tavoitteelliseksi toiminnaksi: tavoitteena on päihteenkäytön puheeksiotto, ongelman näkyväksi tekeminen ja saattaminen valmentautuja/työllistettävä hoitosuhteeseen. Työnantajat myös tiedostavat oman osaamisen rajallisuuden suhteessa päihdeongelman hoitoon tarvittavaan ammattitaitoon ja käytettävissä olevaan aikaan. Työnantajat käyttävät verkostossa olevia palveluita osana omaa toimintaansa.

Osa työnantajista oli aiemmin sitä mieltä, että päihdeongelman puheeksiotto ja ”hoitaminen ei ole meidän asia”, mutta Räätäli-projektin myötä ajatusmaailma oli muuttunut ja Räätäli-projektin toimintatavat (kiinnipitäminen, puheeksiotto) oli otettu oman toiminnan sisälle. Työnantajat tiedostavat omien resurssien ja ammattitaidon puutteen pitkäjänteiseen päihdetyöhön ja toivovat, että verkostoista jatkossa löytyy Räätälin tyyppistä palvelua.

”Tarve hoidolle on akuutti silloin kun ihminen itse myöntää ongelmansa.”

3 Päihdeongelman näkyväksi tekeminen Räätäli-projektin aikana

Suurimman osan työnantajien mielestä Räätäli-projekti oli tuonut päihdeongelman näkyvämmäksi työpaikalla ja luonut rohkeutta puuttua päihdeongelmaan paremmin. Projektityöntekijä on luonut työpaikan työntekijälle työn tekemiseen (valmennukseen) ja asiakkaan kohtaamiseen turvallisuutta ja konkretisoinut päihdeproblematiikkaan liittyneitä asioita. Projekti on antanut työkaluja päihdeasiakkaan kohtaamiseen ja ongelman käsittelyyn. Työnantajat olivat saaneet rohkeutta puuttua päihdeongelmaan paremmin. Päihdeongelmaan puuttumista on helpottanut se, että työnantajalle ja valmentautujalle/työllistettävälle on ollut saatavilla konsultaatiota ja tukea; oli olemassa ammatillinen työntekijä, jolta kysyä neuvoa ja jonne sai ohjata valmentautujan/työllistettävä. Valmennus/työllistämistoiminnan ilmapiirin muutoksella *oman työn tuloksellisuus oli parantunut*. Projekti oli tuonut myös informaatiota työpaikoille päihdeproblematiikasta.

Yksi työnantaja oli sitä mieltä, että oma tietoisuus päihdeproblematiikasta oli ajan tasalla ja projektin toiminta ei ollut tuonut uusia näkökulmia omaan työhön. Yhteistyö projektin kanssa oli kuitenkin luonteva osa omaa toimintaa.

”Välittämisen ilmapiiri on tullut selkeästi näkyväksi: ihmistä tai organisaatiota ei jätetä yksin päihdeongelman tai retkahduksen ilmetessä.”

4 Päihdeasioiden puheeksiotto

Työnantajat korostivat, että vastuu valmentautujan/työllistettävän päihdeidenkäytön puheeksiotosta kuuluu myös omalle organisaatiolle, puheeksiottoa ei saa ulkoistaa omasta toiminnasta muualle. Omaan organisaatioon toivottiin koulutusta päihdeongelman kohtaamiseen ja puheeksiottamiseen.

Niillä työnantajilla, joiden työntekijöillä on ollut sosiaalialan taustakoulutus tai pitkä työkokemus humanistiselta alalta, puheeksiotto on ollut omaa ammatillisuutta ja työtötta ennen projektiakin. Projektin läsnäolo on tuonut puheeksiottoon varmuutta ja päihdeongelmasta puhuminen on projektin myötä ”sallitumpaa” myös työvalmennuksessa. Projektin mukana on tullut tietoa siitä, että päihdeongelmaisen asiakkaan kanssa voi elää ja tehdä työtä. Reagointinopeus päihdeongelmaan

puuttumiseen ja puheeksiottamiseen on myös kasvanut. Puheeksioton menetelmiä oli lisätty valmentautujan/työllistettävän alkuhaastatteluun ja työnantajat olivat saaneet hyvää materiaalia alkoholin käytön kartoitukseen.

Työnantajilla on pääsääntöisesti yleistietous päihdeongelmista, osalla syvempääkin tietoutta. Osa työnantajista oli lisännyt valmennuksellista resurssia, joka on helpottanut tilannetta ja tuonut kokonaisvaltaisuutta valmennustoimintaan. Yksi työnantaja ei ollut kokenut merkityksellistä eroa oman organisaation puheeksioton käytännöissä projektin aikana.

Räätäli-projektin projektityöntekijän myötä työhönvalmennus oli onnistunut organisaatiossa hyvin; organisaation oman perustehtävän lisäksi työnantajalla oli lisäresurssi päihdeongelmaisen työhönvalmentautujan kokonais kuntoutumisen ja palvelujen koordinoimiseen.

Projekti on syventänyt ja lisännyt tietoa päihdeongelmaisen käyttäytymisestä ja toimintakyvystä sekä tuonut mukanaan ammatillista työtettä ja apua työhön. Projektityöntekijän käynnit työpaikoilla ovat toimineet työnohjauksellisena elementtinä työntekijöille ja tuonut sitä kautta lisää työnohjauksellista näkökulmaa omaan työhön.

”Rohkeamman puheeksioton myötä työhön on tullut enemmän valmennuksellista otetta, puheeksiottamisesta on tullut yksi työkalu valmennukseen.”

5 Oma suhtautuminen ja toiminta suhteessa päihdeongelmaan?

Kymmenestä vastaajasta kolmen haastateltavan työntekijän oma suhtautuminen päihdeongelmaan projektin aikana ja toimesta ei ollut muuttunut tai sitä ei ollut tarvetta muuttaa: olemassa oleva suhtautuminen perustui omaan koulutukseen ja ammattitaitoon, olemassa oleviin hyviin työkäytäntöihin, normaaleihin työelämän pelisääntöihin ja työturvallisuuden sääntöihin.

Vastaajista seitsemän oli sitä mieltä, että oma/työyhteisön suhtautuminen päihdeongelmaan ja –ongelmaiseen olivat pääosin kunnossa, mutta toimintatavat

olivat muuttuneet käytännössä. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että päihdeasiakas ja päihdeongelmasta puhuminen kuuluvat koko työyhteisölle. Muuntaja-hankkeen Työvalmennus-osaprojektin ja Räätäli-projektin yhdessä järjestämä koulutus (syksy 2007) päihdeongelmaisen kohtaamisesta ja päihdeproblematiikasta oli koettu antoisana.

Projektin vaikutuksesta työnantajan on ollut helpompi tunnustaa, että päihdeongelma on omassa organisaatiossa näkyvää ja julkista. Projektin ansiosta valmennuksessa olevan asiakkaan rooli kuntoutujana oli vahvistunut. Kuntoutujan status oli tuonut valmennukseen työkaluja ja mahdollisuuksia; asiakasta oli kannustettu kuntoutumaan. Omaan työntekoon oli tullut lisää rohkeutta ja ymmärrystä koko päihdekuntoutumisen prosessiin. Retkahdusta ja sen merkitystä alettiin ymmärtää paremmin.

Päihdeongelman hoitaminen valmennuksessa on myös aikasidonnaista; tarvitaan päihdealan ammattilaista, jolla on aikaa, ammatillisuutta ja mahdollisuutta jalkautua työkentälle asiakkaan rinnalle.

” Päihdeongelma on osa ihmistä ja työkykyä.”

6 Työyhteisön suhtautuminen Räätälin toimintaan ja projektin asiakkaisiin?

Työyhteisön jäsenet ovat ottaneet Räätälin projektityöntekijän, työtavan ja projektissa mukana olleen asiakkaan luontevasti ja hyvin vastaan. Hyviä kokemuksia oli myös niillä työyhteisöillä, joilla ei ollut ennen projektia ollut päihdeongelmaista valmentautujaa; oman organisaation arvot ja toiminta oli tukenut asiakkaan kuntoutumista ja antanut omalle työyhteisölle sopivasti haastetta. Projektityöntekijän osuus näissä työpaikoissa oli ollut erittäin merkittävässä roolissa valmennuksen onnistumisen suhteen.

Projektityöntekijä oli otettu osaksi omaa työyhteisöä; hänen käyntejään odotettiin innolla niin työntekijöiden kuin valmentautujienkin keskuudessa. Projektin toimintatavassa arvostettiin jalkautumista asiakkaan arkeen ja työnantajien näkemyksen kunnioittamista.

Työnjohdon ja projektityöntekijän yhteisellä keskustelunavauksella työyhteisö on ymmärtänyt projektityöntekijän käynnit ja projektin asiakkaat ovat saaneet rauhassa hoitaa asiansa projektityöntekijän kanssa. Työnantaja koki, että työnantajan vastuulla on projektityöntekijän ”sisäänajaminen” työyhteisöön. Räätäli-projektin toimintamallin juurruttaminen vaatii työnjohdolta tarkkaavaisuutta; projektin asiakkaiden kiusaamisen/syrjiminen päihdeongelman hoitamisen takia on estettävä työyhteisössä.

” Täytyy olla hyvä asenne muiden työtä, työntekijöitä ja asiakkaita kohtaan: kunnioitus ja kohtaaminen tärkeää.”

7 Räätäli hyvät ja kehitettävät osa-alueet

Oheiset määritelmät on kirjattu suoraan haastateltavien vastauksista:

Räätelissä on hyvää...	Räätelissä pitäisi vielä...
<ul style="list-style-type: none"> - joustavuus - hyvä, helppo työtapa - työntekijän ja asiakkaan välinen luottamussuhde - asioiden selkeys - asiakkaan asioiden kokonaisvaltainen hoitaminen - joustava työaika - asiakkaiden retkahtamisajan lyhentäminen - jalkautuminen kentälle - tuki työyhteisölle - ammatillinen tuen saaminen - sitoutuminen - että, työ ei ole viranomaistyötä - osallistanut ison määrän asiakkaita - asiakkaat tyytyväisiä - asiakkaan kunnioitus, ei luukuttamista - rinnalla kulkeminen - tavoitettavuus - matala kynnyks - reagointiherkkyys akuutteihin tilanteisiin - vapaamuotoinen työmalli - madaltanut asiakkaan kynnystä 	<ul style="list-style-type: none"> - lisää infoja henkilökuntakokouksiin - käydä näyttäytymässä kaikille työntekijöille ja valmentautujille /työllistettäville n. 1x/kk - tiedottaa enemmän omasta toiminnasta kun henkilökunta vaihtuu - motivoida valmennuksessa avoimeksi jäänyttä asiakkuutta lisää - tehostaa kiinnipitämistä - avata yhteisön valmentautujille /työntekijöille päihdeongelmaa vielä enemmän → työntekijöiden pitäisi ilmoittaa päihtyneestä työkaverista työn johdolle - vielä miettiä, miten asiakkaan sitouttamista ja motivoimista päihdeettömyyteen voisi vielä lisätä - huomioida työpaikan tavoitteet - vakinaistaa työ projektin jälkeen - tiedottaa missä liikkuu - järjestää yhteinen juttutuokio asiakkaan tilanteesta henkilökunnalle - huomioida kuntoutumisen menot suhteessa työhön

<ul style="list-style-type: none"> - päihdehoidon käynnistämiseksi - informaation jakaminen tasavertaisesti kaikille, ei tapahdu leimaamista - antaa päihdeongelmalliselle ajattelemisen aihetta - vapaaehtoinen osallistuminen - varhainen puuttuminen - toiminut ennaltaehkäisevästi retkahdustilanteissa - on ollut joku paikka, mihin ohjata - yhteistyö - anteeksiantaminen 	<ul style="list-style-type: none"> - lisätä ja kehittää verkostomaista työtettä lisää - lisää koulutusta ja infoja työyhteisöihin!
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

”Sama työntekijä on mahdollistanut tuen asiakkaalle, työnantajalle ja koko työyhteisölle.”

8 Mitä tapahtuu päihdeasiakkaan kohtaamisessa Räätälin jälkeen?

Vastaajista *kolme* on sitä mieltä, että Räätäli-projektin työtapa on juurtunut omaksi työtavaksi ja jää elämään projektin jälkeen. Projekti oli antanut heille työkaluja ja toimintamalleja päihdeongelmaisen kohtaamiseen ja kuntoutumisen tukemiseen. Työtavan juurtuminen osaksi organisaation toimintaa koetaan koko työyhteisön vastuuksi, ei yksittäisen työntekijän vastuuksi.

”Projektista on opittu paljon ja työtavat ovat juurtuneet oman työyhteisön työtapaan.”

Jotta päihdeongelmaisen valmentautujan kohtaamisessa ja mahdollisuudessa kuntoutua työn ohella tapahtuu myönteistä etenemistä, eräs haastateltava kiteytti muutoksen peruskiven hyvin ytimekkäästi: *”Pitää ruveta itse tekemään enemmän.”* Keskusteltuamme asiasta lisää, edellisessä kommentissa ei ollut kyseessä lisätä työn määrää vaan työn tekemistä toisella tavalla, yhteisöllisesti ja työpaikan päihdeongelman vastuun kuulumisesta kaikille työntekijöille: *”Hyvä kun X (projektityöntekijä) käy täällä, muukin henkilökunta on huomannut tuen merkityksen.”*

Kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että työyhteisöön voidaan ottaa jatkossakin päihdeongelmaisia valmentautujia/työllistettäviä, mikäli jatkossa on saatavilla ammatillinen tukihenkilö työpaikan henkilöstön ja päihdeasiakkaan tueksi. Työnantajat edellyttävät, että vastaava työ olisi jatkossa yhtä innostavaa, yhdessä tekemistä ja verkostomaista.

” Merkittävä yhteistyötaho häviää, mikäli projektille ei löydy jatkoa. Kenelle siirtyy vastuu työn jatkamisesta; kunnan sosiaalitoimelle? Kirkolle? ”

Neljä vastaajaa käyttää projektin jälkeen enemmän verkostojen palveluita. Mikäli Räättäli-projektin kaltaista työntekijää ei löydy verkostosta projektin jälkeen, yksi tukihenkilö häviää ja päihdeasiakkaan kuntoutumisen tukeminen oman organisaation osalta heikkenee. Tämä lisää asiakkaiden ohjaamista A-klinikoille, työterveyshuoltoon ja muihin avopalveluihin. Organisaatiot palaavat omiin entisiin toimintamalleihin ja varhaisempi puuttuminen jää pois. Vaarana on työpaikan työssäolokriteereiden kiristyminen: mikäli kukaan ei koordinoi asiakkaan kuntoutumista hänen rinnallaan, työpaikalla ei ole mahdollisuutta pitää työntekijää työ/valmennussuhteessa hoitamattoman päihdeongelman kanssa.

”Kun Räättälin tukihenkilö häviää, joudutaan vetämään rajoja enemmän eli tiukentamaan työpaikan säilymisen kriteerejä, jos ei ole kuntoutumisprosessi menossa.”

9 Sana on vapaa!

”Ammatillisen työntekijä on toiminut rinnalla kulkijana koko prosessin ajan. Valmentautuja on saanut merkittävän henkisen ja arkiasioiden tuen Räättälistä.”

”Projektin oli onnistunut herättämään asiakkaan sisäisen motivaation, ulkoa tuotu motivaatio ei toimi.”

”Kehitetylle mallille pitää saada tulevaisuuteen rahoitus.”

”Kehitetyn mallin tulee mukautua nykyajan mukaiseksi, täytyy olla muuntuva ja jatkuvasti kehittyvä malli.”

”Asiakas saa työpaikalla puhua ja purkaa tilanteen (päihdeongelman), poissaoloja olisi muuten enemmän.”

” Räätälin kaltaisessa työssä on tärkeää kohtaamisen taito: kuunteleminen, kannustaminen, selviytymisen mahdollisuuksien antaminen.”

10 Lopuksi

Työnantajien haastattelukierros oli varsin antoisa. Ilokseni havaitsin, että suurin osa työnantajista oli ottanut Räätälin projektityöntekijän oman työyhteisön jäseneksi ja asiantuntijaksi ja olivat sitä kautta saaneet omaan työhönsä uusia toimintamalleja ja työvälineitä. Työyhteisöt olivat oppineet paljon projektista ja tulevat käyttämään opittua tietoa/toimintatapaa projektin jälkeen. Työnantajat olivat havainneet, että Räätälin työllä on ollut merkitystä heidän päihdeongelmallisille valmentautujille/työllistettäville. Päihdeongelmista käyty avoin keskustelu ja puheeksiotto olivat tehneet ongelmasta näkyvän ja jopa työkalun valmentaa ihmisiä eteenpäin verrattuna aiempaan kulttuuriin, jossa päihdeongelma oli aina jonkun muun tehtävä hoitaa kuntoon. Puheeksiotto, yhteisvastuu ja julkisuus ovat tuottaneet helpotusta päihdeongelmalliselle itselleen; asiasta on lupa puhua, ongelmaan saa apua ja kuntoutumisen tie on käynnistynyt. Päihdeongelmaisen kuntoutumisen käynnistyttyä työn tuloksellisuus oli myös kasvanut, valmentautuja/työllistettävä ja työnantaja voittivat molemmat.

”Oma asenne ennen projektia on ollut ok, projektin myötä on helpompi tunnustaa, että päihdeongelma on näkyvää ja julkista.”

Tuotannollisemmat työnantajat odottavat, että verkosto kantaa suurimman vastuun päihdeongelmaisen kuntoutumisesta ja heidän tehtävänsä on ensisijaisesti tarjota räätälöityjä työtehtäviä ja normaalin työelämän pelisääntöjä. Tämä asettaa haastetta koko palvelujärjestelmälle; päihdeongelmaisen valmentautujan palveluohjauksessa

tulee huomioida riittävän tuen määrä monisäikeisessä työnantajaverkostossa, jotta päihdeongelmainen valmentautuja selviää oman kuntoutumisen lisäksi työtehtävistä.

”Ammatillinen tukihenkilö on tärkeä, työpaikka ei voi ottaa täyttä vastuuta.”

Projektin alkuvaiheesta vuodesta 2005 haastattelun ajankohtaan talveen 2007 projekti on tehnyt paljon työtä päihdeongelmaisen valmentautujan/työllistettävän kuntoutumisen edistämiseksi työllistymisen palvelujärjestelmässä. Työtä ei ole tehty pelkästään projektin toimesta, vaan mukana olevat verkostot ovat olleet hyvin aktiivisesti toteuttamassa uudenlaisen tukijärjestelmän muotoutumista. Kyselyn tuloksena näkyy, että työnantajayhteistyö on sujunut hyvin ja työnantajien asenne päihdeongelmaan on joko muuttunut tai vahvistunut entisestään päihdeongelman problematiikkaa ymmärtävään suuntaan. Voidaan jopa sanoa, että päihdeongelman tunnustamisesta, asia puhumisesta ja päihdeongelmaisen kuntoutumisen kunnioittamisesta on tullut hyvä työkalu valmentamiselle ja työllistämislle.

”Asiakkaan (valmentautujan) kannustaminen on lisääntynyt. Projekti on tuonut rohkeutta omaan työntekoon ja ymmärrystä päihdekuntoutumisen prosessiin (retkahduksen merkityksen ymmärtäminen).”

RÄÄTÄLI-PROJEKTI**Työnantajan taustatiedot****Työnantaja**

- yksityinen yritys
- työ/työhönvalmennuskeskus
- työllistävä yhdistys
- kuntatyönantaja

Työpaikan koko

- suuri työnantaja, ___ työntekijää
- keskisuuri, ___ työntekijää
- pieni, ___ työntekijää

Haastateltava

- yksikön johtaja
- osaston esimies
- muu, kuka _____

1. Onko työyhteisössä työntekijöillä/valmentautujilla päihdeongelmia? Miten työntekijän/valmentautujan päihdeongelma näyttäytyy työpaikalla yleisesti?
2. Mitä keinoja työnantajana/esimiehenä sinulla on ollut puuttua tilanteeseen?
3. Onko Räättäli-projekti nostanut päihdeongelman eritavalla näkyväksi ja miten?
4. Ovatko päihdeasiat ja niiden puheeksiotto helpottunut projektin aikana ja jos ei niin miksi?
5. Miten oma suhtautumisesi/toimintasi työnantajana suhteessa päihdeiden käyttäjään on muuttunut Räättäli-projektin aikana, onko se muuttunut?
6. Miten koko työyhteisön jäsenet ovat suhtautuneet Räättäli-projektin toimintaan ja projektin asiakkaisiin?
7. Mikä Räättäli-projektin työtavassa on ollut hyvää, mitä pitäisi vielä kehittää?
8. Mitä tapahtuu Räättäli-projektin jälkeen teidän yrityksessä/valmennusyksikössä päihdeitä käyttävän asiakkaan kohtaamisessa?
9. Muuta palautetta



Kuntoutumisen puhe kuuluu asiakkaan itsensä suusta

Asiakkaiden, projektin ja palvelujärjestelmän työntekijöiden
kokemuksia Räätäli-projektista Bikva-arviointina

Tyynelän Kehittämiskeskus/Räätäli-projekti

Heinäkuu 2008

Mari Tuomainen

Kirsi Purhonen



Johdanto

Räätäli-projektissa (2005 – 2008) toteutettiin toinen Bikva-arviointikierron projektin viimeisenä vuonna kevätkaudella 2008. Arvioinnin tavoitteena oli selvittää Räätäli-projektin toiminnan onnistuminen ja merkitykset asiakkaan, projektityöntekijöiden ja palvelujärjestelmän työntekijöiden kokemina. Arvioinnissa oli mukana joitakin samoja osallistujia kuin vuonna 2005 suoritettussa ensimmäisessä Bikvassa.

Bikva- arviointimenetelmä on lähtöisin Tanskasta. Bikva-arviointi tarkoittaa asiakkaiden osallisuutta tässä tapauksessa kehittämissuorituksen toiminnan laadunvarmistajana. Bikva-arvioinnin tavoitteena on osallistaa asiakkaita arviointiin ja luoda yhteys asiakkaiden ongelmien ja palvelujen välille. Asiakas ja hänen kokemuksensa ovat arvioinnin keskiössä. Bikvan avulla on rakentunut asiakkaiden, projektin henkilöstön ja palvelujärjestelmän työntekijöiden yhteinen näkemys projektin onnistumisista ja kriittisistä tekijöistä.

Bikva-arvioinnin ensimmäinen kierros eli asiakashaastattelu toteutettiin Räätäli-projektin kolmella paikkakunnalla (Pieksämäki, Savonlinna ja Mikkeli) vertaisryhmien kokoontumisien yhteydessä. Arviointiin osallistui yhteensä yksitoista Räätäli-projektin asiakasta (8 M, 3 N). Arviointitilaisuus oli vapaamuotoinen keskustelutilaisuus. Haastattelija Mari Tuomainen esitti kaksi kysymystä:

- 1) Mikä on ollut hyvä asia Räätäli-projektissa?
- 2) Mitä huonoa/kehitettävää Räätäli-projektissa on ollut?

Toinen haastattelutilaisuus pidettiin kolmen projektin työntekijöiden keskuudessa. Kolmas haastattelukierros toteutettiin projektin tukiryhmän haastatteluina. Tukiryhmäläisiä oli haastateltavana yhteensä kahdeksan. Tukiryhmät koostuvat paikkakuntakohtaisesti palveluverkoston työntekijöistä. Mukana oli edustajia työhallinnosta, päihdepalveluista, sosiaalityöstä, ja työhönvalmennuskeskuksista. Projektin työntekijät vastasivat asiakkaiden esiin nostamiin asioihin ja pohtivat niitä omassa keskustelussaan. Projektin tukiryhmän haastattelussa palvelujärjestelmän työntekijät pohtivat asiakkaiden ja projektityöntekijöiden kommentteja.

Kirsi Purhonen kirjasi kaikki haastattelut.

Haastattelun vastaukset on ryhmitelty asiakkaiden kokemusten kautta kolmen yläteeman mukaisesti:

- 1) yksilötaso
- 2) palvelujärjestelmän taso
- 3) projektitaso

Haastattelun raportoinnissa on käytetty paljon asiakkaiden, projektityöntekijöiden sekä palvelujärjestelmän työntekijöiden puhetta lainauksina, jotta projektia arvioiva sanoma välittyisi lukijalle sellaisena kuin se on sanottu.

1 Yksilötaso

1.1 Kuntoutuminen

Räätäli-projektin toiminta oli auttanut asiakasta jaksamisessa. Jaksamisen lisääntyminen näkyi mm. parempana olotilana heräämisen jälkeen: *”Päivärytmi on palannut takaisin.”* Kun jaksaminen oli lisääntynyt, aikakin kului paremmin ja ajankulku koettiin mielekkääksi: *”Olen löytänyt vanhat harrastukset takaisin.”* Asiakkaat kokivat, että toisaalta päivään tarvitaan merkityksellistä tekemistä ja toisaalta voimat työelämässä olivat vähissä. Asiakkaat itse määrittelevät statuksensa kuntoutujaksi: *”Työ on kovaa ja tiukkatahtista, voimat eivät riitä, on kuntoutuja.”*

Päihdeongelman käsittely vaatii työhallinnon asiakkaalta paljon. Projektin alussa asiakas kiirehti ongelman käsittelyä ja halusi nopeasti työelämään takaisin ja omien asioiden hoitamisesta johonkin. Asiakkaan elämässä oli paljon keskeneräisiä asioita ja päihdeongelmaa ei oltu vielä valmiita käsittelemään. Palvelujärjestelmän työntekijä toteaa, että *”työntekijän tulisi jarruttaa asiakasta kohtaamaan toipuminen”*. Projektin aikana asiakkaan kuntoutumisen status on selkiytynyt sekä kuntoutujalle että palvelujärjestelmän edustajalle molemmille: *”Projektityöntekijän asiakkaissa näkyy, että viivytystaistelua on käyty ja toipumiselle on järjestynyt aika. Tässä on huomattava ero projektin asiakkaiden ja muiden asiakkaiden välillä.”* Tämä havainto tarkoittaa sitä, että työhallinnon asiakas oli itse ymmärtänyt oman työllistymisen ensisijaiseksi esteeksi päihdeongelman ja oli antanut itselleen luvan sen käsittelyyn ja siitä toipumiseen.

Työn ja toiminnan merkitys liittyi myös kuntoutumisen edistymiseen; tekemisen ja välillä pakollisenkin tekemisen kautta asiakkaat olivat kuntoutuneet: *” On pakosta voimaantunut eteenpäin”*. Kuntoutuminen nähtiin positiivisena, ei pakonomaisena tapahtumana vaan pikemminkin johdonmukaisena kuntoutumisen eteenpäin menona.

Asiakkaat kokivat, että projekti oli tukenut arjen hallintaa. Asiakkaiden päivärytmi oli palannut normaaliksi ja projektin tukemana oli saavutettu pitkä raittiusjakso. Työelämään oli tullut lisää selviä päiviä ja tulevaisuus nähtiin valoisampana. Elämään oli tullut yleisesti tavoitteellisuutta, ammatillisiakin tavoitteita oli löytynyt: *”Työssä tullut lisää selviä päiviä, tavoitteena on päästä takaisin työelämään ja opiskelemaan.”*

Asiakas oli pohtinut projektin aikana omaa työkuuntoaan realistisesti ja halu oikean työkuunnon selvittämiseen oli löytynyt. Asiakas oli kokenut olevansa myös itse vastuussa siitä, että päihdeongelma olisi otettava haltuun: *”Juomisen porsaanreiät on tukittava itse”* eli retkahtamisen takaportit on suljettava. Kuntoutumisen edellytykset ovat realisoituneet, tulleet näkyviksi ja läsnä olevaksi asiakkaan ajatusmaailmassa. Palvelujen käyttämisessä ja omassa kuntoutumisessa oma vastuu koettiin tässä vaiheessa merkittäväksi.

Projektityöntekijöiden arvion mukaan asiakkaan kuntoutuminen oli kokonaisuus, se oli *”kuntoutumista päihdeettömään arkeen”*, joka käynnistyy, kun asiakas saavuttaa lyhyenkin raittiuden. Työntekijät kokivat, että palvelujärjestelmä tulkitsee usein kuntoutumisen pelkän päihdeettömän elämän kautta; asiakkaan status määritellään helposti päihdeettömien hetkien mukaan. Kuntoutuminen on kokonaisuus: *”Alkoholismi on elinikäinen sairaus, joka kulkee läpi lopun elämän mukana, raittiutta ja kuntoutumista on ylläpidettävä koko ajan”*. Myös työllistämispalvelujen tulee muistaa sairauden elinikäisyys, jotta työllistävät toimenpiteet eivät kiirehtisi asiakkaan voimavarojen ja kuntoutumisen edelle.

Asiakkaan ajattelu ”juomisen porsaanreikien” tukkimisesta on projektityöntekijöiden mukaan realismin tunnistamista ja asiakkaan voimaantumista omaan elämään; *”On uskallettava päättää juomattomuudesta, muuten jää jäljelle takaportteja”*. Päättäminen ja uskaltaminen vaativat asiakkaalta paljon.

Projektin asiakkaiden kuntoutuminen näkyy myös palvelujärjestelmän työntekijöiden työssä: *”Asiakas on oppinut ilmoittamaan, että on olemassa, eikä ole hävinnyt mihinkään. Vuorovaikutussuhde on lisääntynyt molemmin puolin.”* Tämä kertoo siitä, että kun asiakkaan päihdeongelma on kohdattu verkostossa oikeasti, niin se on tuottanut tulosta: asiakkaat säilyvät palveluiden piirissä ja kuntoutuminen käynnistyy ja etenee. Tämä on opettanut ja mahdollistanut myös palvelujärjestelmää antamaan aikaa kuntoutumiselle, eikä tarjoamaan työtä pelkkänä työllistämistoimenpiteenä. Asiakkaiden kärsivällisyys ja oman työkuunnon arviointikyky on kasvanut ja kehittynyt: *”Asiakas on pysähtynyt asian äärelle, kehitystä on tapahtunut pienillä askelilla eteenpäin.”*, *”Kuntoutumisen puhe kuuluu asiakkaan itsensä suusta.”*

1.2 Ammatillisen tuen merkitys

Asiakkaat olivat saaneet tukea projektin työntekijältä: ”*Työntekijälle on voinut aina soittaa, soittoaika ei ole välttämättä sidottu virastoaikaan.*” Työntekijä oli auttanut myös ymmärtämään asioita: ”*Työntekijä auttoi ja jäseni ongelmavyhyhtiä arjen asioissa ja päihteiden käytössä*”. Ilman projektityöntekijän tukea asiakkaat eivät olisi kyenneet hoitamaan arkisia asioita. Retkahdusten jälkeen asiakkaan on ollut helpompi palata palvelujärjestelmään ja omaan arkeen kun rinnalla on ollut ammatillinen työntekijä.

Projektin alkuvaiheessa esiintyneiden päihtyneiden soittojen määrä iltaisin on vähentynyt selvästi. Nykyäänkin päihtyneenä tulee soittoja, mutta työntekijät eivät vastaa niihin välttämättä heti. Soitot huomioidaan ja soitetaan takaisin päin, jotta asiakas tulee huomioitua ja hän pääsee kertomaan tilanteestaan. Puhelinsoittojen luonne on muutenkin muuttanut muotoaan; ”*Asiakkaat ovat oppineet käyttämään palveluja, tarvitsevat vain varmistussoiton, että asiat ovat ok.*” Asiakkaiden ja työntekijöiden kuvaus yhteydenpidosta kertoo vuorovaikutuksen ja kohtaamisen merkityksestä palveluohjaus/tai palveluohjauksellisessa suhteessa; tarvitaan henkilökohtainen kontakti ammatilliseen työntekijään jonka voi kohdata inhimillisesti..

Asiakkaan omat yhteydenotot projektihenkilöstöön tai palvelujärjestelmän työntekijään lähtevät usein liikkeelle retkahduksesta. Asiakkaat ovat oivaltaneet, että projektin työntekijä on ollut se henkilö, joka on keskustellut retkahduksesta etukäteen ja auttanut asioiden hoitamisessa retkahdusten jälkeen. Ennen juomista olleet asiat ovat päässeet jatkumaan siitä paikasta, mihin ne jäivät. Työntekijä oli tukenut asiakasta palvelujärjestelmässä ja auttanut pahimpien asioiden yli. Asiakkaille oli rakentunut sosiaalisia – ja palveluverkostoja, jota heillä ei ennestään ollut. Asiakkaat olivat pystyneet toimimaan tuen jälkeen itsenäisesti, joka kertoo kuntoutumisen, toimintakyvyn ja rohkeuden palautumisesta. Aikaisempi käyttäytyminen oli täysin muuttunut, retkahdusta ei tarvitse enää peitellä, vaan voi olla rehellinen.

Projektin ammatillisen työntekijän merkitys on näkynyt myös palvelujärjestelmästä katsottuna: ” On ollut hyvä kun ammatillinen työntekijä on ollut mukana järjestelmässä, ammatillinen työntekijä on päässyt näkemään miltä palvelujärjestelmä näyttäätyy asenteineen asiakkaan näkökulmasta.”, ”...asiakkaan asiat tulevat hoidetuksi ja kuulluksi paremmin, ilman ammatillisen työntekijän tukea asiakas on helpompi ohittaa palvelujärjestelmässä.” Ammatillisen työntekijän mukanaolo on ”suomentanut ” palvelujärjestelmän toimintamallia ja -tapoja päihdeasiakkaalle sekä ”taannut” asiakkaan kokemusten ja kunnan oikeellisuuden ja totuudenmukaisuuden palvelujärjestelmälle.

1.3 Vertaisryhmän merkitys

Edellisessä Bikva-arviointitilaisuudessa kehitysideasta toiminnaksi nostettu vertaisryhmätoiminta on otettu asiakkaiden taholta hyvin vastaan. Vertaisryhmän toiminta oli luonut kanavan hallita omaa arkea paremmin; oli jokin tavoitteellinen toiminta, johon tuli lähdettyä edes kerran viikossa ja oltua poissa kotoa, normaali päivärytmi palautui takaisin. Ryhmätoiminta käynnisti liikkeellelähdon ja aktivoi mm. liikuntaa; ryhmässä mukanaolo oli tukenut jaksamista kokonaisvaltaisesti: ”Ryhmä on ollut pienin askelin kuntoutumista, kerran viikossa tulee lähdettyä johonkin.” Ryhmätoiminta oli myös matalan kynnyksen paikka retkahdusten ja epäonnistumisien jälkeen: ”Palasin työssä epäonnistumisien jälkeen ensin ryhmään.” Palvelujärjestelmän työntekijät olivat havainneet, että ryhmä toimii asiakkaiden ”työnohjauksellisena” ryhmänä sekä oli ”mielenterveystyötä parhaimmillaan”.

Projektin työntekijöiden arvion mukaan ryhmä on tuonut asiakkaalle näköaloja myös normaaliuteen; siellä tapaa uusia ihmisiä, saa luotua uusia ihmissuhteita ja toisaalta täytyy myös kestää erilaisia ihmisiä. Ryhmätoiminnalla kasvatetaan arjen sosiaalisten suhteiden sietokykyä. Ryhmän arvo ja merkitys korostuu asiakkaalle hyvin henkilökohtaisella tasolla ja valinnalla: ”Ryhmä on Minulle tärkeä ja voimaantumisen paikka.” Sama merkitys on löydettävissä projektin ja palvelujärjestelmän työntekijöiden arvioinnissa: ”Asiakas kokee päättäneensä itse asiasta” ja ”Ryhmässä yhteisöllisyys on vahvistunut ja asiakas tuntee kuuluvansa johonkin ryhmään.”, ” Ryhmätoiminta oli kasvattanut asiakkaiden itseluottamusta.” Palvelujärjestelmän

työntekijä oli myös havainnut yhteisöllisyyden voiman merkityksen palvelujen vaikuttavuuden näkökulmasta: *”Ryhmän yhteisöllisyys näyttäytyy myös muulle palvelujärjestelmälle vaikuttavana osana.”*, *”Ammatillisen avun käyttäminen (ryhmätoiminnassa) on halvempi vaihtoehto kuin kalliiden hoitajaksojen käyttäminen.”*

Ryhmätoiminnan kautta asiakkaat ovat saaneet pysyviä ystävyysuhteita ja tuttavuuksia: *”Ryhmässä on saanut loppuelämän kavereita.”* Ystävyysuhteet ovat vahvistuneet niin vahvoiksi, että ne jäävät elämään projektin jälkeen. Vertaisryhmä on luonut avoimen, henkisen tilan, jossa on voinut jakaa tunteita ja puhua alkoholista suoraan. Ryhmässä on voinut keskustella hyvistä ja ikävistä asioista tasavertaisesti, mitään aihetta ei ole suljettu pois. Toisaalta ryhmässä on voinut olla vain läsnä ja kuunnella muita; ei ole ollut velvoitetta puhua pakosta omista asioistaan: on saanut olla oma itsensä sellaisine tunnetiloineen kuin sillä hetkellä on tuntunut. Projektin ja palvelujärjestelmän työntekijät tunnistavat ryhmän herkkyyden tason: *”Ryhmätilanteet ovat yleensä sellaisia tilanteita, joita voidaan pelätä, mikäli ryhmän toiminta on pakonomaista ja vuorollaan esiintymistä, sosiaalisten tilanteiden pelkoa.”* Ryhmätoiminnasta onkin onnistuttu luomaan sellainen toimintamalli, jossa asiakas voi olla omana itsenään ja kenenkään tuomitsematta.

Vertaistuen merkitys on koettu erittäin vahvasti hyväksi kokemukseksi: on saanut puhua omista asioista, ryhmältä on saanut tukea omiin epäonnistumisiin ja juomisen tilalle on tullut muuta ajateltavaa. Omakohtaisten juomiskokemusten jakaminen ryhmässä on erityisen merkityksellistä ja samalla tulee päivitettyä missä kunkin toipuminen ja vointi ovat sillä hetkellä.

Vertaisryhmätoiminnassa koettiin hyväksi myös se, että ryhmässä oli vierailut eri alojen asiantuntijoita ja heiltä oli saanut objektiivista tietoa palveluista ja niiden saatavuudesta. Myös toisten asiakkaiden tieto ja kokemukset vahvistivat asiakasta ja tukivat hänen omaa pyrkimystään päihteettömyyteen tai hallitumpaan päihteidenkäyttöön. Ryhmätoiminnan selkeät perusraamit ovat keskustelufoorumi sekä säännöllisen kokoontumisaika ja -paikka. Luonteeltaan ryhmät ovat vapaaehtoisia, ohjautuvat asiakkaan tarpeista ja tarvittaessa toimivat myös itsenäisesti ilman työntekijää.

Ryhmätoiminnalle oli muotoutunut selkeitä, yksinkertaisia sääntöjä ja toimintatapoja. Ryhmä toimii luottamuksellisesti ja on tunnelmaltaan vapautunut. Retkahdusten jälkeen voi ryhmään palata ja vastaanotto on hyvä. Ryhmässä ei ole pakollisia puheenvuoroja, vaan puheenvuorot vaihtuvat juohevasti. Ryhmässä kuunnellaan toisia ja ei tuomita ketään. *”Ryhmässä ollaan samalla viivalla kaikki”*, myös ryhmän vetäjän kanssa.

Ryhmätoiminnan kehittämiseksi ehdotettiin toiminnallisia asioita: yhteistä harrastamista, tutustumista työpaikkoihin, keilailua, elokuvissa ja teatterissa käyntejä ja laavulla makkaranpaistoa. Asiakkaat olivat siis valmiita ottamaan seuraavan yhdessä tekemisen askeleen. Projektin työntekijöiden arvion mukaan ryhmässä voi olla toimintaakin, mutta sen aika ja paikka rakentuu varsinaisen kokoontumisajankohdan ulkopuolelle. Yhteisiä toiminnallisia sisältöjä projektityöntekijät ovat ohjanneet tapahtuvaksi ryhmäajan ulkopuolelle, jotta varsinaisella vertaisryhmätoiminnalle jää tilaa eikä sillä ole paineita välttämättä tehdä mitään.

2 Palvelujärjestelmän taso

2.1 Palveluverkoston rooli

Räätäli-projektin aikana on tapahtunut iso muutos asiakkaan ja palvelujärjestelmän kohtaamisessa: *”Ennen Räätäliä työkkäri ei kysynyt mitään, vaan tuli osoituksia ja karensseja.”* ja *” On olemassa hyviä verkostoja ja verkostoista saa palveluja.”* sekä *”Nyt on helpompi retkahdusten jälkeen päästä esim. kuntouttavaan työtoimintaan tai työhön takaisin.”* Nämä asiakkaiden kommentit osoittavat, että projektin aikana asiakkaat ovat tavoittaneet verkostojen palvelut, oppineet sitä kautta tiedostamaan verkostoissa olevan palvelutarjonnan, käyttämään palveluja ja käyttäytymään palveluissa: *” Verkostosta on osannut valita sopivat elementit kokeilun jälkeen.”* Palveluja oli myös opittu säätelemään itselle sopivaksi; asiakkaat osaavat lisätä ja karsia palvelujen määrää tarvittaessa: *”Aika aikansa kutakin.”*

Projektin aikana palvelutarjonnan näkyväksi tekeminen on auttanut asiakasta kokeilemaan ja valitsemaan palvelunsa. Vastaavan projektin löytyminen myös toiselta paikkakunnalta asiakkaan muuttotilanteessa on helpottanut asiakkaan kuntoutumista, palveluissa säilymistä ja niiden käyttämistä. Projekti on toiminut asiakkaan ja viranomaisen välimaastossa arvioimassa ja selventämässä asiakkaan työkuntoa sekä asiakkaalle itselleen, että palvelujärjestelmän viranomaisille.

Projektin ja palvelujärjestelmän työntekijöiden arvion mukaan sekä palvelujärjestelmän työntekijöiden että asiakkaiden ymmärrys ja asenne toisiaan kohtaan ovat lisääntyneet ja parantuneet. Aikaisemmin projektin asiakkaat tulkitsivat viranomaisten luona asioimisen päihdeasiakkaan pompotteluna, mutta nyt asioiden hoitaminen ymmärretään virka-asioiden hoitamisena ja palvelujärjestelmän toimintatapana: *”On tullut ymmärrystä siihen, että virkakoneisto toimii siten kuin toimii.”* sekä *”Sillä on merkitystä, miten työntekijä käsittelee asioita asiakkaan kanssa.”* Näkemuserojen ja luulojen selventämisellä ja ”aukipuhumisella” on erittäin suuri merkitys niin asiakkaalle kuin palvelujärjestelmän työntekijälle kuin palvelujärjestelmän vaikuttavuudellekin.

Työttömyysturvalaki ja työhallinnon toimintakulttuuri asettavat paineita asiakkaiden toimenpiteiden kiirehtimiselle palvelujärjestelmän mielestä: *”Pelko työmarkkinatuen menettämisestä on niin suuri, että on tehtävä nopeita ratkaisuja, jotta asiakkaan taloudellinen peruste säilyisi”*. Projekti on osoittanut, että päihdeongelmasta paraneminen on elinikäinen prosessi ja paranemista on ylläpidettävä läpi elämän. Työhallinnosta löytyy kuitenkin hyviä toimenpiteitä kuntoutumisen ja paranemisen välineeksi ketjuttamalla ja käyttämällä toimenpiteitä kuntoutumisen välineenä prosessimaisesti tai valitsemalla eläkeselvittelyvaihtoehto asiakkaan statuksen ja tilanteen selkiyttämiseksi.

Projektin työntekijät olivat havainneet päihdeasiakkaansa ja palvelujärjestelmän näkemuseron eläkeselvittelyissä: *”Asiakas lähtee eläkeselvittelyyn mielellään, jotta tilanne saatetaan kunniakkaaseen ja arvokkaaseen loppuun”* ja toisaalta: *”Palvelujärjestelmä luulee, että eläkepäätökset lisäävät juomista, mutta se toimii päinvastoin: juominen vähenee, ihminen näkee itsensä arvokkaammaksi ja voimaantuu.”* Projektin asiakkaille tulleet eläkepäätökset ovat olleet hyviä päätöksiä,

vaikka eläkkeelle pääsy ei ole ollutkaan ensisijainen tavoite projektissa. Juominen oli vähentynyt kun epämääräinen tilanne ja status olivat selkiytyneet. Palvelujärjestelmän työntekijät toteavat eläkejärjestelyistä: ”*Eläkepääätösten odottaminen on kova paikka ja väliin jää usein tukiviidakon ja statuksen määrittelemättömyyden sudenkuoppia, myönteinen eläkepääätös selkeyttää tilanteen.*” Tuen tarve eläkeselvittelyjen aikana on merkittävässä roolissa, jotta päihdeasiakas saadaan saatetuksi eläkkeelle tukiviidakon läpi selkeään statukseen ja pysyvään taloudelliseen tukimuotoon.

2.2 Palveluiden saatavuus ja laatu

Asiakkaat kokevat, että projektin kehittämän työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palvelujen mallin tulisi jatkua projektin jälkeen. Eniten kaivataan sellaista palvelumallia, joka on inhimillistä, tukevaa ja ammatillista. ”*Tarvitaan rinnalle ihminen, joka hoitaa asiat loppuun asti, tarvitaan joka paikan höylä, joka hallitsee järjestelmän.*” Työntekijältä odotetaan ammatillisuutta, kohtaamista, palvelujärjestelmän tuntemusta ja saattamista oikean ihmisen/palvelun luokse: ”*On olemassa vapaaehtoisia työntekijöitä, mutta tarvitaan myös ammatillista työntekijää.*”

Palvelujärjestelmän palvelut ovat rakennettu aktiivisille, hyvin käyttäytyville ja ”kilteille” asiakkaille, jotka pystyvät käyttämään palveluita omatoimisesti. Palvelujärjestelmässä on nähty projektin aikana miten projektissa oleilla päihdeongelmaisilla asiakkailla on heikot taidot käyttää palveluita: ”*Asiakkaat hukkuvat normaalien työllistämispalveluiden (työkkäarin) tai sosiaalipalveluiden sisällä, palvelukeskukset ovat tämän kohderyhmän oikea paikka.*” Myös palvelujärjestelmän puhekielen kulttuuri on viranomaiskieltä ja asiakkaalle usein vaikeaa ymmärtää: ”*Palvelujärjestelmässä käytetään sellaista kieltä, mitä asiakas ei ymmärrä, tarvitaan suomentajaa tulkitsemaan viranomaiskieltä.*”

Pienillä paikkakunnilla asiakkaat tunnetaan paremmin, työtä tehdään usein verkostomaisemmin ja asiakkaat huomioidaan paremmin: ”*Pienillä paikkakunnilla sosiaalityö kohtaa asiakkaan paremmin kuin isommilla paikkakunnilla.*” Palvelujärjestelmän toimijat osaavat kohdata päihdeasiakkaan kyvyttömyyden käyttäen palveluja ja käyttäytyä palveluissa: ”*Jos tullaan päihtyneenä palveluihin, se on asiakkaan itsensä vastuu. Asiakkaalle annetaan silti uusi aika, ettei asiakkaalle tulisi*

liian isoa kynnystä palata palveluihin.” Päihtyneenä palveluihin tuleminen ja palvelun vaatiminen järjestelmältä kertoo siitä, että asiakkaalla on vielä pitkä matka ongelman tunnistamiseen ja kuntoutumiseen. Projektin asiakkaat ovat ammatillisen tuen avulla oppineet tunnistamaan ongelmaansa ja havainneet, että avoimuudella ja rehellisyydellä on saanut palveluita ja palvelut toimivat.

Eniten projektin ja palvelujärjestelmän työntekijöitä palvelujärjestelmässä huolettavat sosiaalityön ja asiakkaan välinen kohtaamattomuus: *”Asiakas ei tunne/tiedä enää työntekijäänsä. Miksi sosiaalityötä ei kiinnosta mihin asiakas tarvitsee toimeentuloa ja miksi asiakasta ei tavata?”* Sosiaalityön näkymättömyys päihdeasiakkaan palveluissa rasittaa myös sosiaalityöntekijöitä itseään: *” Pitäisi olla aikaa tehdä sosiaalityötä, ei pelkästään tukipäätöksiä.”* Sosiaalityön näkymättömyys verkostopalavereissa ei palvele asiakkaan kokonaiskuntoutumista eikä sosiaalityön omaa julkikuvaa, vaan vahvistaa entisestään luuloja sosiaalityön ”vahtimisesta, käyttämisestä ja pompottelusta”. Työntekijät heittävätkin haasteen kohtaamattomuuteen: *” Kohtaamispaikat voisivat olla uudenlaisia työmuotoja, esim. ryhmätoimintaa, jonka vetovastuu jakautuu asiantuntijoille verkostoon ja työntekijän kohtaaminen tapahtuu uudenaikaisessa muodossa.”* Haastateltavien mielestä inhimillisempi ja ”räätälimäisempi” työtapa ei ole kiinni resursseista vaan halusta ja tahdosta tehdä työtä: *”Minulla oli huono omatunto järjestelmää ja sen määrittämää asiakastyötä kohtaan kun olen tehnyt työtä ”räätälimäisesti”, vaikka työtapa onkin auttanut omaa työtä. Järjestelmän mallissa ei ole tavallista esimerkiksi soittaa asiakkaalle. Huono omatunto tulee siitä kun työtä kirjatessaan huomaa tekevänsä eri tavalla kuin normijärjestelmä.”* Loppujen lopuksi työtä voi tehdä monella eri tavalla kunhan antaa itselleen luvan tehdä asioita toisella tavalla. Monesti uusi tai toisenlainen tapa helpottaa oman työn tuloksellisuutta: *”Soitot kiinnittävät asiakasta palveluihin ja asiakkaat tulevat palveluihin paremmin.”*

2.3 Valmentava ja kuntouttava työ

Projektin työntekijät olivat ottaneet huomioon asiakkaan kokonaisvaltaisesti; asiakkaan perhe oli myös saanut apua työntekijän kautta. Työtoiminnan ja Räättäli-tuen avulla työssä käynti oli onnistunut paremmin ja työ oli tukenut kuntoutumista

omalta osaltaan: *”Projektissa tai työtoiminnassa mukana oleminen on tukenut raittiutta, sopiva työ voimien ja kunnan mukaan.”*

Työelämävalmennus ja kuntouttava työtoiminta on koettu hyväksi päihteistä kuntoutumisen tueksi varsinkin kun työtehtävät ovat yksilöllisesti räätälöityjä ja yksilön voimavarat huomioivia työtehtäviä. Valmennuspaikkojen työtehtävien ollessa liian tiukkatahtisia (työn tuottavuus määrittää kuntoutumista) asiakkaan voimat eivät ole riittäneet. Silloin kun valmennuspaikan työnantaja tietää asiakkaan päihdeongelmasta ja ymmärtää sitä (kuntoutuminen määrittää työtehtäviä), niin asiakkaan on helpompi olla valmennuksessa. Valmennuksellisuuden avaaminen asiakkaalle työpaikalla on vähentänyt pienen rahallisen korvauksen vastarintaa ja asettanut työelämävalmennuksen tai kuntouttavan työtoiminnan merkityksen näkemisen erilaiseen rooliin: *”8€:n työt ovat olleet hyviä, on voinut kokeilla erilaisia töitä, valita ja miettiä.”* Palvelujärjestelmän työntekijät tiedostavat ”8 €:n töiden” merkityksen avaamisen tärkeyden palveluohjauksessa; merkityksen avaamisella on erittäin suuri vaikutus asiakkaan omaan asenteeseen sekä ymmärrykseen kuntoutumisen tärkeydestä ja ensisijaisuudesta.

Asiakas kokee, että päihdehoidon laitos- ja avokuntoutuksen rooli osana työllistymistä on haasteellinen palvelujärjestelmälle: *”Työnantaja ja palvelujärjestelmä luulee, että alkoholisti on heti kuntoutuksen jälkeen työkunnossa.”* Asiakas tiedostaa nyt, että kuntoutuminen on pienin askelin etenemistä, mutta palvelujärjestelmä tai työpaikka hyvin usein kiirehtii kuntoutumisen edelle. Palvelujärjestelmän tulee antaa tilaa päihdekuntoutumiselle, koska heidän asiakkaansa ovat ensisijaisesti työttömiä työnhakijoita. Tilan antaminen kuntoutumiselle merkitsee sitä, että työllistämisen toimenpiteet ovat oikeanlaisia suhteessa asiakkaan kuntoutumisen tilaan. Kuntoutuminen tapahtuu sykähdyksittäin ja etenee pienin askelin. Työllistävät toimenpiteet pitäisi olla sen mukaisia. Päihdeasiakkaan tulisi nousta työllistämisen toimenpiteet lamauttavalta päihdeongelman kehältä takaisin normaaliin työnhakijan rooliin säilyäkseen työllistämisen palvelujärjestelmässä.

Projektin työntekijät nostivat esille myös työkyvyn arvioinnin vastuun: *”Asiakas yli/alimitoitaa usein voimavaransa suhteessa työhön.”...”Voimavarojen tunnistaminen sysätään helposti pelkälle asiakkaalle. Mitä varten asiantuntijat ovat*

olemassa, jos he eivät auta?” Työkunnan toteaminen pelkästään työssäkäynnin onnistumisena ei riitä. ”Kuntoutumisen arviointi on jaksamisen arviointia suhteessa työtehtäviin, yleiseen vointiin ja sosiaalisiin taitoihin.” Keskeisin kysymys onkin: Kuka arvioi työkuntoa, asiakas, työpaikka vai työhallinto? Työkuntoa tulisikin tutkailla, havainnoida ja arvioida dialogisesti koko valmennuksen ajan asiakas, työhallinto sekä työnantaja/työvalmentaja yhdessä.

Projektin läsnäolo on lisännyt palvelujärjestelmässä päihdetyön merkitystä työkunnan arvioinnissa: *”Työkunto on nähty paremmin ja sitä on osattu arvioida paremmin.”* Työn ja voimavarojen oikean arvioinnin suhde antaa parhaimmillaan onnistumisen kokemuksia ja voimaantumista yksilölle sekä elämänlaadun paranemisen kautta omien asioiden hoitamisen kyvyn kohenemista, joka näkyy palvelujärjestelmän näkökulmasta: *”Työ näyttäytyy sekä keinona että tuloksena edistää asiakkaan kuntoutumisen polkua.”* Työkyvyn arvioinnin sekä oikeanlaisten ja oikea-aikaisten (mm. kuntouttava työtoiminta) työllistämistoimenpiteiden käyttäminen kuntoutumisen välineenä muodostavat yhdessä tuloksellisen etenemispolun kohti normaalia työnhakijan statusta.

3 Projektin rooli

Projektin jalkautuvien ja räätälöityjen palveluiden matala kynnys aiheutti helposti myös riippuvuutta projektiin ja sen toimintatapaan: *”Tottuu olotilaan (projektin läsnäoloon), raittiuden lisääntyessä tulee itse ottaa enemmän vastuuta.”* Toisaalta asiakas kertoo, että ilman projektia ei olisi tässä elämäntilanteessa. Projekti oli lisännyt asiakkaan rohkeutta verkostossa asioimiseen. Projekti on täyttänyt sen tilan, joka on viranomaisten välissä.

Projektityöntekijät oli koettu erittäin tärkeiksi tukihenkilöiksi: *” Työntekijälle sai sanoa asiat suoraan.”*, Projektityöntekijältä on saanut myös apua viranomaisverkostoissa liikkumiseen ja asioiden hoitamiseen: *” Projektityöntekijä on ollut yhdyshenkilö viranomaisen ja asiakkaan välillä, kenttätyöntekijä.”* Projektin tuki on otettu hyvin vastaan, koska sillä ei ole oikeuksia jakaa sanktioita eikä projekti

myönnä myöskään taloudellista tukea, projektilla on ollut lupa olla ”vain” läsnä, läsnä ihmisen matkassa.

Asiakkaat tiedostivat ja arvioivat hyvin realistisesti projektityöntekijän aseman suhteessa omaan olotilaan ja toimintakykyyn: ”*Huonoa projektissa on se, että on vaikea irrottautua projektityöntekijästä.*”, ”*Tottuminen projektityöntekijöiden asioiden hoitamiseen on huono juttu.*”

Projektin työntekijät pohtivat projektin roolia: ”*Onko projektissa opetettu sellaiseen palvelumalliin, jota ei ole olemassa ja jota ei tule olemaankaan? Onko kokeiltu sellaista toimintamallia, jota ei pystytä toteuttamaan ja on luotu liikoja toiveita asiakkaille?*”

Projektin ja palvelujärjestelmän työntekijän roolin tulee olla asiakkaalle raitis ja ammatillinen ihmissuhde. Suhde on vaativa; on ollut usein sellaisia tilanteita, jossa asiakkaan odotukset ovat suuremmat kuin mitä se voi oikeasti olla: ”*Asiakkaat ajattelevat työntekijästä perheen roolihenkilöinä, työntekijöitä pidetään helposti äiteinä, puolisoina jne.*” Tämä asettaa ammattilaiselle suuren vastuun ja ammattietiikan tiedostamisen; asiakkaita tulee ohjata tietoisiksi palvelujärjestelmän ammattilaisen roolista: ”*Jos työntekijä on liikaa käytettävissä, muodostuu helposti läheisriippuvuus työntekijään.*”, ”*Tukea saa, mutta palvelujärjestelmä ei ole käytettävissä 24 h.*”

Asiakkailla on selkeästi tarve puhua ongelmastaan ja tulla kuulluksi palvelujärjestelmässä. Projektityöntekijöiden työtavassa arvostettiin suorapuheisuutta, rehellisyyttä, vertaisuutta, ammatillisuutta sekä kiinnipitämistä: ”*Ei jätetä yksin, kysellään perään.*” Kynnys asioiden hoitamiseen on madaltunut, mikäli siihen on saanut ammatillista tukea. Tuen tarkoituksena ei saa olla puolesta tekeminen vaan asiakkaan omatoimisuuden tukemista taustalta seuraten ja varmistaen.

Palvelujärjestelmän työntekijät eivät halua luopua projektin kehittämästä mallista vaan ovat oivaltaneet, että ”*päihdeasia kuuluu meille jokaiselle*”, *Ihmisen arvostus on muuttunut: vaikka asiakas onkin alkoholisti, se ei tarkoita juomisen hyväksymistä vaan ihmisarvon hyväksymistä.*” Projektin tekemään työhön ollaan tyytyväisiä: ”*Projekti on tuonut päihdetyön sisällöllisen ymmärryksen palveluverkoston ja*

asiakkaalle itselleen.” ja projektin käytäntöjä halutaan ottaa oman työn sisälle: ”Projekti on lisännyt sellaista asennetta, että asiakkaat ovat palvelujärjestelmän yhteisiä asiakkaita, kuka tahansa voi ottaa päihdeasian puheeksi.”

Johtopäätökset

Aikaisemmin vuonna 2006 projektissa tehdyn Bikva-arvioinnin (Tuomainen 2006) tuloksena asiakkaan status selkeni työnhakijasta kuntoutujaksi sekä vahvistui tämän arviointikierroksen aikana. Asiakkaat pystyvät nyt itse olemaan varmoja statuksestaan ja hyväksymään sen. Ajatteluun on tullut realismia.

Tämän arviointikierroksen tuloksena näkyi myös asiakkaiden voimaantuminen omaan elämään sekä palvelujärjestelmän asenteen ja ymmärryksen muuttuminen päihdeproblematiikkaa paremmin ymmärtäväksi palveluohjaukseksi. Päihdeasiakas ja palvelujärjestelmä olivat molemmat oppineet toistensa toimintatavoista paljon. Palvelujärjestelmä on oppinut ymmärtämään retkahduksen osana kuntoutumista ja hyväksymään sen. Asiakkaat ovat myös oppineet palvelujärjestelmästä paljon; järjestelmä ei toimi kiusallaan niin kuin se toimii, vaan sen perustehtävä edellyttää sitä. Toipumisen ja kuntoutumisen kautta asiakkaat ovat saavuttaneet sen tason, jota palvelun käyttäjältä odotetaan; päihdeasiakasta ja hyvää käytöstä sekä tiedostamista avun tarpeesta. Palveluiden saavutettavuudessa ja asiakkaan statuksessa on edelleen pohdittavaa: miten palvelua tarvitsevat päihdeasiakkaat pystyvät käyttämään olemassa olevia palveluja, joita he eivät vammauttavasta sairaudestaan johtuen kykene käyttämään vaikka palvelut ja apu olisivat heille tarpeen? Pystyykö projekti loppuajankaan vakuuttamaan palvelujärjestelmän toimijat siitä, että päihdeasiakkaan toipuminen ongelmastaan ja toimintakyvyn edes osittainen palautuminen on pitkän matkan tie ja vaatii palveluverkostolta pysyviä ratkaisuja palvelujen järjestämisen suhteen. Toipumista ja säilymistä toipumisen tiellä ei tapahdu ilman verkostojen yhteistä ponnistelua ja asiakasta kunnioittavasti kohtaamatta. Työllistämispalveluissa päihdeasiakkaalle on annettava mahdollisuus kuntoutumiseen ja rakennettava palveluketjua ja toimenpiteitä sen mukaisesti.

Projekti on tehnyt näkyväksi päihdeongelmaisen asiakkaan problematiikkaa ja kuntoutumisen prosessin etenemistä työllistämispalveluiden ja päihdekuntoutuksen toimintaympäristössä. Asiakkaat ovat tulleet kuulluksi ja kohdatuiksi palveluissa. Oppimista ja ymmärrystä oli tapahtunut molemmin puolin. Tärkeintä on kuitenkin muuttuneet asenteet; aitoa asennemuutosta ja halua tehdä asioita toisin on jo nyt tässä vaiheessa paljon näkyvillä.

Päihdeosaamisen perustaso, kuten puheeksiotto, ongelman ymmärtäminen, hoitoonohjaus ja tuomitsematon asenne tulisi kuulua jokaisen nyky-yhteiskunnan työntekijän peruskompetenssiin. Päihdeongelma on yksi vakavimmin marginalisoiva ja vammauttava tekijä tämän päivän työelämässä. Perusosaamisen lisäksi työvoimapalveluiden organisaatioissa tulisi olla mahdollisuus käyttää asiantuntija-apuna päihdetyön erikoisosaamista. Erityisosaaminen tukee työhallinnon omaa perustehtävää ja perustehtävälle asetetut tavoiteltavat tulokset mahdollistuvat paremmin hoitamalla päihdeasiakkuudet sille vakavuudella ja ammattitaidolla, jota sen hoitaminen edellyttää. Ammatillisen tuen merkitys asiakkaalle ei ole vähäinen. Ammatillisen tuen avulla päihdeongelmainen työnhakija on voinut saada takaisin ihmisarvonsa, ammattiyylpeytensä ja osallisuutensa yhteiskunnan jäsenyydestä selviämällä takaisin työelämään ja veronmaksajaksi. Hänen alkoholisti-identiteetti on muuttunut kuntoutumisen kautta työssäkäyvän ihmisen identiteetiksi. Projektin kehittämän työikäisten jalkautuvien päihdepalveluiden mallin yksinkertaisin toteamus tulee asiakkaalta itseltään: ” Ilman tukea ei olisi kyennyt hoitamaan arkisia asioita.”

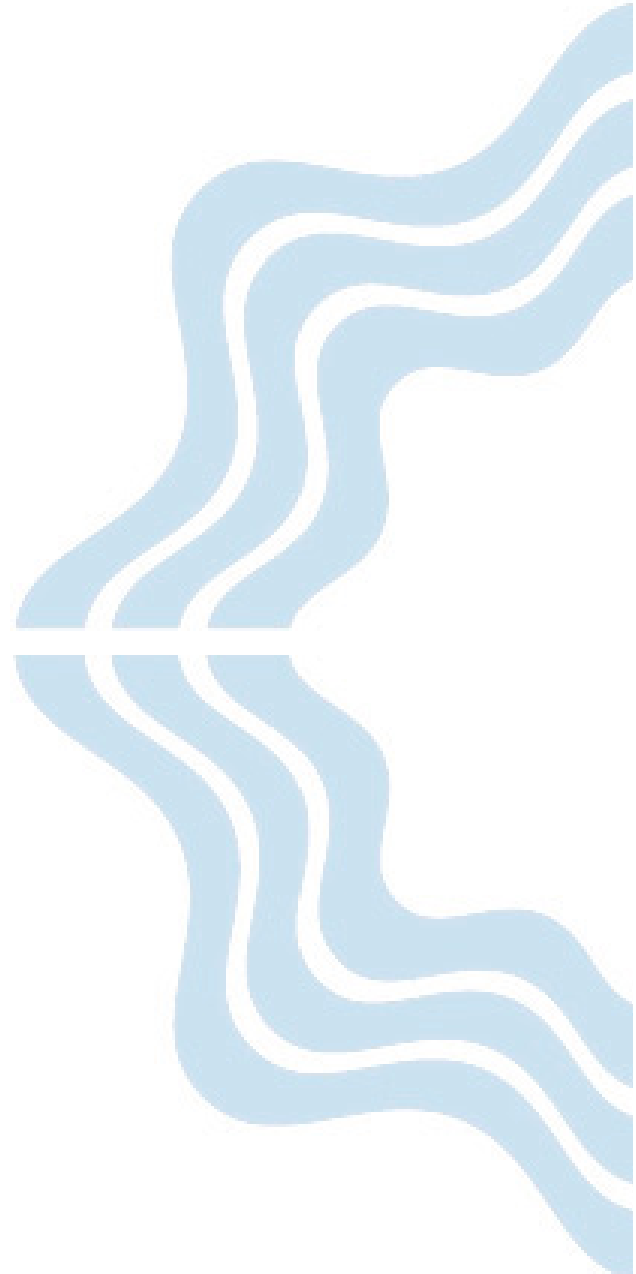


Asiakasjanat kehittämistyön välineenä

Tyynelän Kehittämiskeskus
Räätäli-projekti

Kirsi Purhonen
Mari Tuomainen

© Tyynelän Kehittämiskeskus



Johdanto

Räätäli-projektin asiakastyön edistymisen työvälineenä käytettiin Tyynelän Kehittämiskeskuksen kehittämiskoordinaattori Mari Tuomaisen kehittämää asiakasjanaa. Asiakasjanojen avulla todennettiin verkostoille, projektityöntekijöille sekä asiakkaalle itselleen verkostoissa, projektissa ja asiakkaan omassa elämässä tapahtuneita asioita. Asiakasjanoja ei tehty kaikista asiakkaista, vaan valikoiden joidenkin asiakkuuksien kohdalla.

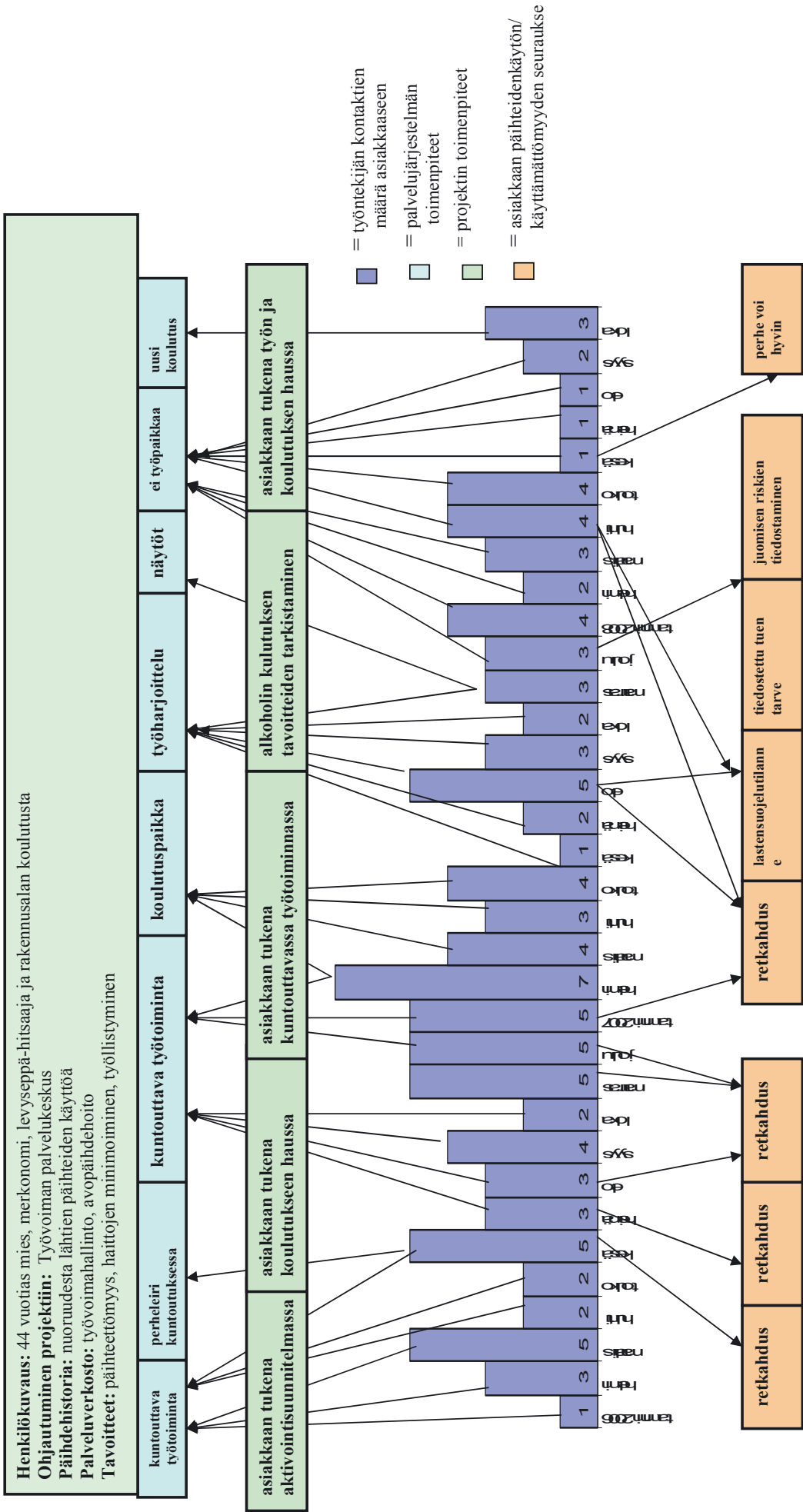
Asiakasjanoja on tähän raporttiin valikoitu siten, että janoissa painottuvat hiukan eri asiat kuten eri projektin paikkakunnillakin painottui. Asiakkaiden kuntoutumisen avaimina on selkeästi nähtävissä hyvä palvelurakenteen toimijoiden tiivis verkostoituminen ja asiakkaan tuettu liikkuminen palvelurakenteissa, ammatillisen ja vertaistuen vaikutus tai päihteiden käytön ja työkunnan suhteen arvioinnin merkitys. Arviointijanoissa on tarkasteltu projektin näkökulmasta:

- asiakkaan palveluverkostot ja tuettu liikkuminen palvelurakenteissa
- vertaistuki palveluverkostojen lisänä
- palveluverkostot ja päihteidenkäytön seurausten arviointi

Menetelmällä havainnollistettiin sitä kokonaisuutta ja toimintaympäristöä, jossa asiakas liikkuu ja elää. Arviointijanojen tuloksena näyttäytyi joitakin selkeitä asioita projektin tekemän työn vaikuttavuudesta; retkahdusten välit pidentyivät, tuen avulla asiakas kuntoutui palkkatyöhön, opiskeluihin tai eläkeselvityksiin. Projektin työn tekeminen näkyväksi asiakkaalle auttoi myös asiakasta näkemään omaa kuntoutumisen edistymistä projektissa olon aikana.

Vaikuttavuutta emme laskeneet euroissa, vaikka sitä meiltä usein pyydettiin. Tehtävänäimme oli kehittää sellaisia malleja ja välineitä työhallinnon palvelujen rinnalle, jotta päihdeasiakaskin saisi oikeanlaisia ja oikea-aikaisia palveluja. Yhteiskunnalliset laskelmat ovat enemmänkin kuntapäätäjien sekä sellaisten hankkeiden tehtävä, joiden työhön kuuluu palveluiden talousseuranta, kannattavuuden laskeminen ja päätöksenteko palvelujen uudelleen järjestelyissä.

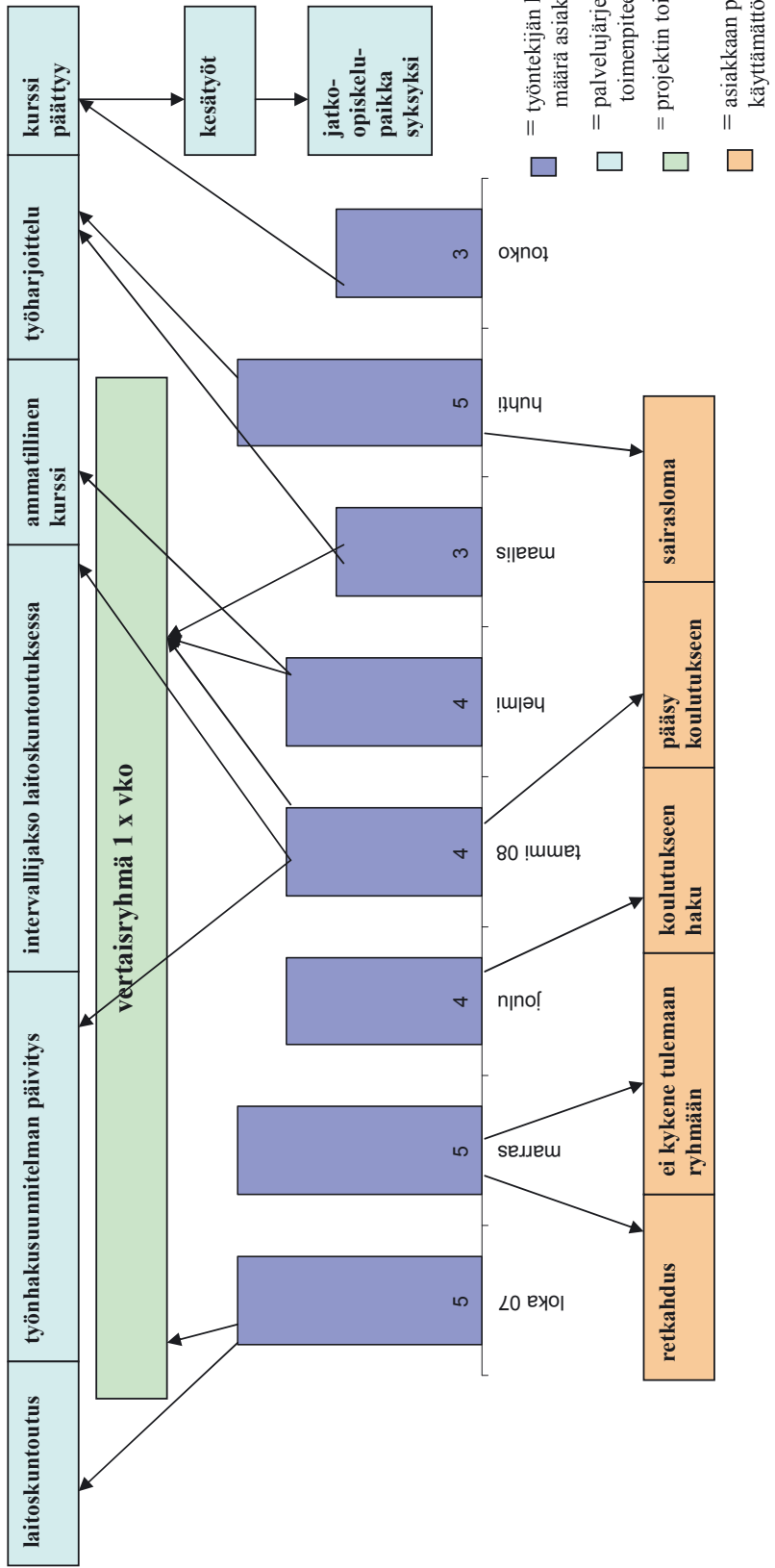
2. Palveluverkostot ja tuettu liikkuminen palvelurakenteissa



Yhteenveto:
 Asiakkaan juomishistoria on pitkä, joka näkyy kuntoutumisen pitkässä prosessissa. Asiakkaan vastuu ja motivaatio perhe-elämästään ja ajokortin saamisesta on kuntoittanut häntä eteenpäin. Vahvalla verkoston ja projektin tuella juomisen riskit sulkeutuivat perhe-elämään ja työllistymisen mahdollisuuksiin ovat toteutuneet asiakkaalle. Viranomaisten joustaminen koulutuspaikkojen saamisessa oli merkittävä tekijä asiakkaan päihdekuntoutumisen ja työllistymisen prosessissa. Asiakkaan työ- ja perhe-elämä ovat tällä hetkellä kunnossa.

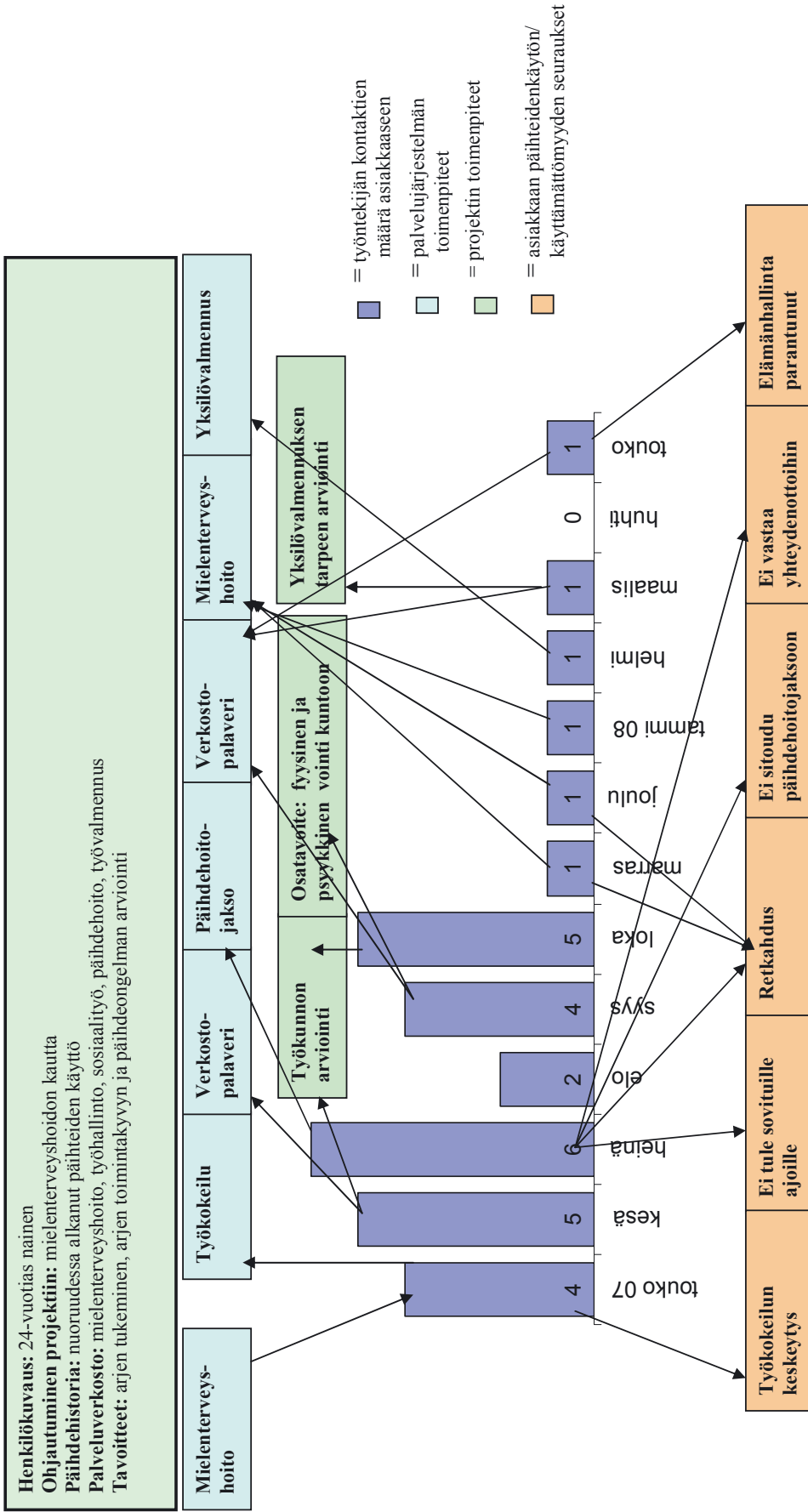
3. Palveluverkostot ja vertaistuki

Henkilökuvaus: 27-vuotias mies, terveysalan opinnot kesken
Ohjautuminen projektiin: päihdehoito, työvoimapalvelut
Päihdehistoria: lapsuudesta alkanut juomishistoria
Palveluverkosto: päihdehoito, sosiaalityö, työllistämispalvelut, vertaistuki
Tavoitteet: pähteiden kohtuukäyttö, työllistyminen



Yhteenveto: Asiakkaalla oli ennen projektia muodostunut hyvä palveluverkosto ja hän käytti palveluja. Projektin keskeisin tuki asiakkaalle oli vertaistukiryhmän liittäminen palveluihin sekä pähteiden kohtuukäytön realistinen arviointi. Verkoston ja projektin tuen avulla asiakas pääsi kiinni takaisin keskeytyneeseen koulutuspolkunsa.

4. Palveluverkostot ja päihdeidenkäytön arviointi suhteessa työkuuntoon



Yhteenveto:
 Asiakkaalla oli mielenterveys- ja päihdeongelma, päihdeongelma ei ole primääri-ongelma. Päihdeongelma ei oireillut ennen projektia niin paljon kuin projektin alkaessa. Työkokeiluissa oli paljon epäonnistumisia. Projektin aikana asiakas sai tukea arjen asioiden jäsentämiseen ja kokonaisuuden hallintaan. Asiakkaalla oli toimivat palveluverkostot. Työhönvalmennuksessa henkilökohtaisen valmentajan, työhallintajän, yksilövalmentajan, tuen myötä arjen hallinta parani huomattavasti. Asiakas havaitsi ja hyväksyi arjen hallinnan tukemisen tarpeellisuuden. Projektin jälkeen arjen tukeminen jatkuu työohjelmamenuksissa. Päihdeidenkäyttö tuli hallitummaksi projektin lopussa.

Johtopäätökset

Projektin kehittämällä janoilla ei haluttu muuttaa ihmisen kuntoutumista euroiksi vaan kuntoutumisen vaikuttavuudeksi. Projektin tekemän työn dokumentoimisella voidaan osoittaa vaikuttavuutta yksittäisen ihmisen elämään: päihdeasiakkaan kuntoutuminen eteni siihen suuntaan, että hän kykeni töihin, hänen arkielämänsä vahvistui, hänen ongelmansa tuli arvioitua suhteessa työkuuntoon ja sitä kautta hän pääsi kuntoutumisen prosessiin kiinni.

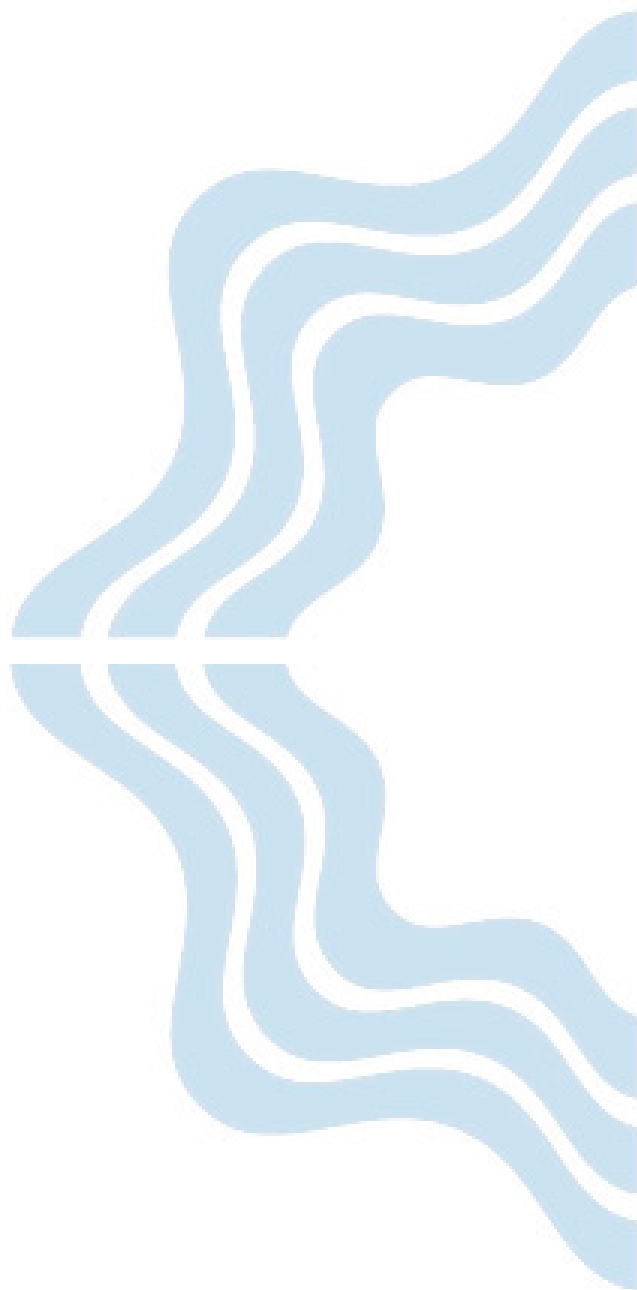
Taloudellinen näkökulma sisältyy janojen sisälle silloin, kun asiakkaan tilanne selkeytyy tai edistyy. Taloudellisuus näyttäytyy asiakkaan työllistymisissä, opiskelupaikkoina tai eläkeselvittelyjen kautta. Projektin tehtävänä oli tehdä näkyväksi kuntoutumiseen tarvittavia menetelmiä olemassa olevien palvelurakenteiden toimintojen tueksi. Kehitetyt menetelmät toivat väistämättä tullessaan myös taloudellisia säästöjä toimivimpien palveluprosessien avulla. Projektille oli tärkeintä kuitenkin se, että se toi myös työhallinnon päihdeasiakkaan kohtaamiseen inhimillisyyttä ja itse päihdeongelman huomioimiseen sitä vakavuutta, jolla päihdeongelmaan tulee suhtautua jatkossakin kaikissa peruspalveluissamme, vaikka päihdetyö ei olisikaan palvelun ydintehtävä. Päihdeongelmaan puuttumattomuus usein estää palvelujen toimimisen kunnolla, päihdeongelma vammauttaa niin asiakasta itseään kuin palvelurakenteitakin, mikäli siihen ei puututa eikä sen hoitamiseen tehdä yhteistyötä.



Projektin hallinta –kysely Räätäli-projektin työntekijöille

Tyynelän Kehittämiskeskus
Räätäli-projekti

Kevät 2008
Heli Kammonen



Johdanto

Räätäli-projektin arviointiin kuului neljän projektin työntekijän oma arvio projektista. Projektissa toimivat työntekijät arvioivat projektia numeraalisesti kouluarvosanoilla ja kirjallisesti ja lisäksi työntekijöitä haastateltiin tarkentaen kirjallisia vastauksia. Kysymyksillä kartoitettiin projektityötä yleisesti, ajankäyttöä, työprosessin onnistumisia ja esteitä, projektissa työskentelevien tunteita ja ajatuksia, projektin vaikuttavuutta.

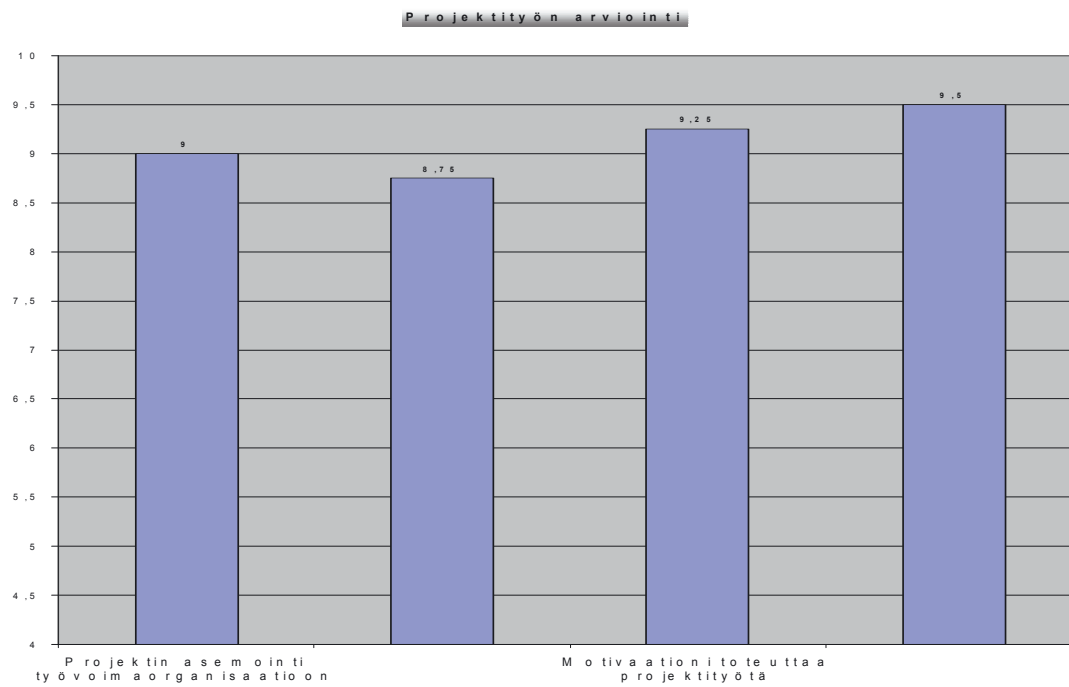
Lomakekysely toteutettiin huhtikuussa 2008 ja työntekijöiden haastattelut toukokuussa 2008.

Arvioinnin pohjana käytettiin osittain Sininauhaliiton ARVI-arvioinnin työkalupakkia soveltaen sitä Tyynelän Kehittämiskeskuksen Räätäli-projektin tarpeisiin.

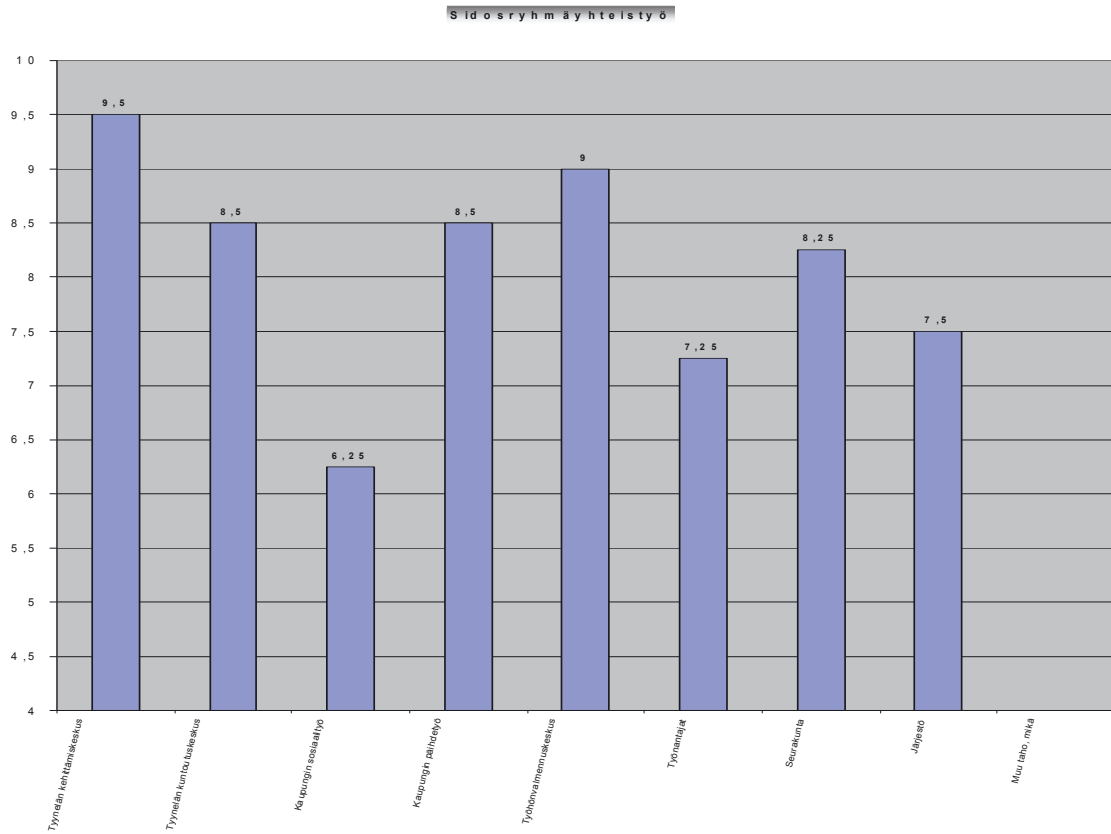
1. PROJEKTITYÖN ARVIOINTI JA AJANKÄYTTÖ, KUVIOT 1-3

Projektityöntekijöiltä pyydettiin arviota projektin asemoinnista työvoimaorganisaatioon, projektin etenemisestä, motivaatiosta ja kohderyhmän tavoittamisesta ja arvosanat ovat erittäin hyviä.

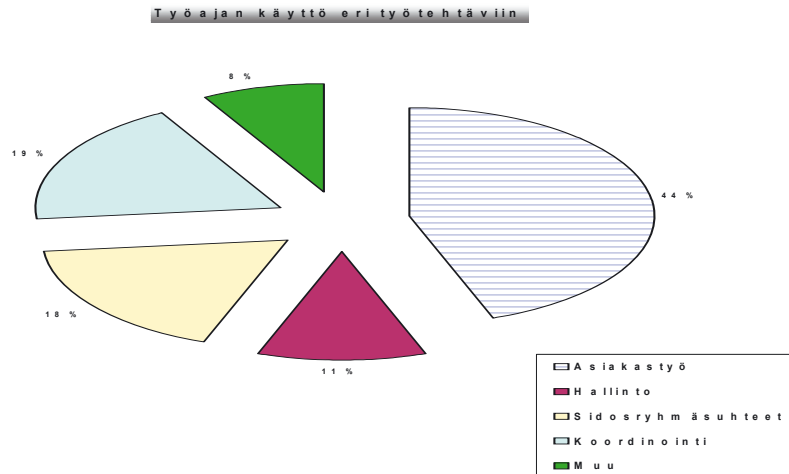
Vaihteluväli asteikolla oli 8-10. (kuvio 1.)



Sidosryhmäyhteistyölle annetut arvosanat ovat myös keskimäärin hyviä (vaihteluväli 4-10). (kuvio 2)



Kuviossa 3. projektityöntekijät arvioivat omaa ajankäyttöä. Projektityöntekijöiden kommenteissa projektityöstä ja ajankäytöstä tuotiin esiin, että on ollut riittävästi aikaa paneutua asiakastyöhön mutta toisaalta olisi haluttu paneutua enemmän myös konsultointiin.



Kuvio 3. Asiakastyö 44 %, Hallinto 11 %, Sidosryhmäsuhteet 18 %, Koordinointi 19% ja muu 8%.

2. ARVIOT TYÖPROSESSISTA

Työprosessin arvioitavia asioita olivat muun muassa asiakastyö, hallinto, sidosryhmäsuhteet, koordinointi. Työntekijöiltä pyydettiin arviota kokemuksistaan työn onnistumisista, esteistä, kompastuskivistä ja lisäksi pyydettiin arvioimaan em. asioita suhteessa projektin tavoitteisiin. Arviointitietoa kerättiin kirjallisesti kyselyllä ja sen jälkeen vielä tarkennettiin ajatuksia keskustelussa.

Asiakastyö sekä yksilö- että ryhmämuodossa on ollut projektityöntekijöistä onnistunein osa projektia, vaikka ollut myös raskasta ja haasteellista. Työntekijät pohtivat vastauksissa myös omaa päihdetyön osaamistaan. Tiedonkulku mm. asiakkaan retkahduksista ei aina ole toiminut toivottavalla tavalla.

Asiakastyöhön liittyneessä **vertaisryhmätoiminnassa** on toteutettu mm. taidepedagogiikkaa, jossa on voitu hyödyntää projektikoordinaattorin tietotaitoa ja se ollut antoisaa niin työntekijöille kuin asiakkaille. Käytännössä tämä on tarkoittanut

”osaavat kädet” –työskentelyä, missä asiakkaat ovat päässeet käsittelemään omia tunteitaan, tietojaan, taitojaan ja löytämään itselleen uusia harrasteita. Idea on käyttökelpoinen myös yksilötyösuhteissa. Vertaisryhmissä asiakkaat selkeästi voimaantuvat, ryhmä kantaa, ryhmästä löytyy oma-aloitteisuutta ja vertaistuen merkityksen kuntoutumisen tukena näkee selkeästi. Ryhmätoiminnan ja muun asiakastyön kautta työntekijälle avautunut, miten invalidisoiva sairaus päihdeongelma on, kun kaikki on opeteltava. Projektityöntekijänä on päässyt mukaan asiakkaan arkeen ja näkemään, miten kyvyttömiä asiakkaat ovat hallitsemaan arkeansa. Aikuisen miehen velvollisuudet, odotukset ja miesten ajatukset niistä ovat näyttäytyneet vaativana.

Työmallissa jalkautuminen, kiinnipitäminen ja ryhmätoiminta ovat olleet hienoja asioita ja projekti on kohdentunut työntekijöiden mielestä oikeaan asiakasryhmään. Toisaalta asiakastyö oli koettu myös hyvin raskaaksi, koska työntekijät ovat olleet niin kiinteästi mukana asiakkaan arjessa. Tiedonkulussa edelleen on parantamisen varaa liittyen nimenomaan asiakastilanteisiin. Haastattelussa pohdittiin paljon sitä, onko kyse siitä, että asiakas on kyvytön käyttämään palveluverkostoa vai onko loppujen lopuksi verkostot kyvyttömiä ymmärtämään riippuvuussairauden luonnetta. Kun on päihderiippuvuusdiagnoosi, on kyseessä sairaus, jota pitää hoitaa pitkään. Asiakkaan holistinen ajattelu voidaan kääntää voimavaraksi. Toisaalta myös asiakkaat voivat pitää sairautta ikään kuin kilpenään eivätkä kaikki asiakkaat itsekään koe ongelmaansa sairaudeksi. Verkostot ovat taitavia asiakastyössä, mutta pitävät tiukasti kiinni omasta työmallistaan, asiakkaan omaan arvioon tilanteestaan ei oikein verkostoissa luoteta. Retkahdukset olisi opittava näkemään kuntoutumiseen kuuluvana asiana, työntekijöiden ei pitäisi ”paaluttaa” eli ajatella, että ei kuulu työntekijälle, jos asiakas retkahtaa, ei ryhdytä kyselemään perään tms. Olisi opeteltava ajattelemaan, että retkahdukset antavat työkaluja jatkotyöskentelyyn eikä ryhdytä sanktioimaan asiakasta.

Sidosryhmäsuhteet ovat sisältäneet onnistunutta yhteistyötä, mikä mahdollistunut sillä, että projekti on ollut pitkäaikainen ja on ollut aikaa paneutua yhteistyöhön monenlaisten organisaatioiden kanssa. Ongelmallista em. suhteissa on ollut uuden työtavan juurruttamisen vaikeus yhteistyökumppaneille ja se, miten vaikeaa ja pitkäkestoista on tehdä ymmärrettäväksi päihdeongelman luonnetta. Toisaalta em.

asioiden eteenpäinviemiseksi yhteistyö on ollut tärkeää. Vastauksissa yhteistyö työvoimaviranomaisten kanssa näyttäytyi myönteisenä, sen sijaan joltain osin sosiaalitoimen kanssa yhteistyö on ollut senkaltaista, että projektityöntekijöissä herännyt kysymyksiä ja pohdintaa, mitä on aikuissosiaalityö.

Projektityöntekijät toivat paljon esiin sitä, miten vaikeaa on tehdä eri sidosryhmille ymmärrettäväksi päihdeongelman vammauttavaa merkitys ja miten vaikeaa on opettaa tunnistamaan ja ymmärtämään päihdeproblematiikkaa ja lisäksi, miten tämän ymmärryksen myötä voisi laajentaa omaa työskentelymallia. Projektityöllä voidaan tuoda uusia hyviä käytäntöjä työmalleihin, mutta sidosryhmät ovat kuitenkin päätöksentekijöitä. Sidosryhmäsuhteissa projektityöntekijän on muistettava pysyä projektin raameissa ja siten pikku hiljaa osaamista siirtyy sidosryhmän toimijoille, yhteinen ymmärrys ja määränpää kirkastuvat koko ajan. Voiko työtä tehdä uudenaikaisella otteella, onko tavoite asiakkaan tilanteen edistäminen vai kunnan rahojen säästäminen jne.

Hallinto on koettu haasteelliseksi, mikä tarkoittaa lähinnä projektityön pirstaleisuutta, oman ajankäytön rajaamisen vaikeutta, paperitöitä. Apuna ja tukena asioiden hoidossa on kuitenkin ollut Tyynelän Kehittämiskeskus ja **koordinointi** Kehittämiskeskuksen avulla onkin toiminut hyvin ja työntekijät ovat ylpeitä omasta työnantajastaan, Tyynelän Kehittämiskeskukselta.

Projektityöntekijöitä pyydettiin arvioimaan lisäksi onnistumisia ja esteitä projektin tavoitteisiin nähden. Projektityöntekijöiden mielestä **yhteistyö päihdehuollon ja työvoimahallinnon** kanssa on kehittynyt ja yhteistä kieltä on löytynyt. Työvoimahallinnossa on opittu ottamaan päihdeongelma puheeksi jossain määrin ja päihdeongelma otetaan paremmin huomioon erilaisissa suunnitelmissa työllistymisen suhteen. Yhteistyössä sidosryhmien kanssa on ollut haasteita, koska on puuttunut yhteinen ymmärrys sairauden merkityksestä ja asiakkaan tarpeista. **Uusista toimintamalleista** on onnistunut ainakin **puheeksiotto** työvoimahallinnossa ja toimintamallien juurruttaminen jatkuu edelleen. Uusien toimintamallien juurruttaminen tapahtuu parhaiten tiiviissä yhteistyössä. Projektin edetessä **oikea asiakasryhmä** on tavoitettu, mistä kertoo retkahdustilanteisiin liittyneet kokemukset ja asiakkaiden valmiudet muutokseen.

3. PROJEKTIN VAIKUTTAVUUS

Arvioinnissa kartoitettiin projektityöntekijöiden käsityksiä siitä, minkälaisiin asioihin projekti on mahdollisesti pystynyt vaikuttamaan.

Kiinnipitävä työote nousee vastauksissa selkeästi esiin. Tärkeä konkreettinen työmuoto kiinnipitävässä työssä on ollut se, että asiakkaalle soitetaan myös silloin, kun he ovat juomassa. Päihdekuntoutuminen vaatii aikaa ja tapahtuu retkahdusten kautta. Kiinnipitävän työotteen ansiosta asiakkaiden retkahdukset kuitenkin lyhentyneet ja heidän paluunsa palveluihin tapahtuu nopeammin, asiakkaat selkeästi voimaantuneet ja ottaneet vastuuta omasta elämästään. Työntekijältä vaaditaan herkkyyttä ja kärsivällisyyttä, sillä päihdeongelma on todellinen vammauttaja. Kiinnipitävä työote olisi saatava juurtumaan palvelujärjestelmään laajasti.

Palvelujärjestelmä on oppinut ymmärtämään työllistämisen ja päihdekuntoutumisen suhdetta ja järjestystä, päihdeongelmasta on lupa puhua työpaikoilla. Toisaalta edelleen olisi kehitettävä sitä, että kiinnitettäisiin huomiota päihdeongelmaisen tilanteeseen ja toimenpiteiden oikea-aikaisuuteen. Vieläkin palvelut tuntuvat rakentuvan siten, että asiakas saa palveluja niin kauan kuin hän on motivoitunut ja ns. kiltti asiakas. Kun asiakas retkahtaa, hän saa olla aivan rauhassa kunnes on jälleen ”motivoitunut” käyttämään palveluja. Palvelujärjestelmässä olisi hyvä paneutua tarkemmin mm. aikuissosiaalityöhön ja kuntouttavaan työtoimintaan.

Selkeästi tulee esiin se, että sidosryhmistä ainakin työvoiman palvelukeskuksen toiminnassa on opittu ymmärtämään päihdeongelman luonnetta ja asiakkaisiin suhtautuminen on muuttumassa, osataan ottaa päihdeongelma puheeksi rohkeasti ja arvioidaan asiakkaan kanssa yhdessä päihdeongelman todellisia vaikutuksia työllistymisessä, arvioidaan kuntoutuksen tarvetta ja tuetaan asiakasta hakeutumisessa päihdehuollon palveluihin. Erilaiset koulutukset päihdeasiaan liittyen ovat osaltaan vaikuttaneet asioiden kehittymiseen. Projektin käytäntöjen juurruttamista pohdittaessa on tullut esiin **uusia toimintaverkostoja** työn jatkon tueksi (mm. Päiväkeskus Toimari, konsultaatiotiimi, välityömarkkinayhteistyö, työnantajat).

Palvelujärjestelmä ymmärtää paremmin, miten paljon ja missä asioissa päihdeongelma invalidisoi ihmistä. Päihdeongelma on tullut näkyvämmäksi ja siitä saa ja pitää puhua, eikä päihdeongelma ole enää pakokeino. Työvoimahallinnossa ainakin projektin asiakkaat ovat saaneet selkeän **kuntoutuksen statuksen** ja kuntoutumiselle on annettu aikaa ja tukea. Muun palvelujärjestelmän osalta selkeytymisestä on vaikea sanoa.

Räätäli –projektin periaatteet (mm. kiinnipitäminen, puheeksiotto, tukeminen, kuntoutuminen) ovat olleet esillä monella tavalla verkostoissa. **Tukiryhmien** avulla juurtuminen on edennyt verkostoissa (Väylä-hanke, Konsultaatiotiimi, Toimari). Projektin päätyttyä projektityöntekijät jatkavat omissa työyhteisöissään **räätälimäisellä työotteella**. Verkostoihin juurruttamista vaikeuttaa palvelujärjestelmän pirstaleisuus, sektoroituneisuus, missä poikkihallinnollinen yhteistyö on koettu hankalaksi.

Haastatteluissa tuli esiin se, miten tärkeää on puuttua retkahtamisiin nopeasti. Siten asiakkaiden juomiskaudet pikku hiljaa lyhenevät, jopa loppuvat kokonaan ja **asiakkaan voimaantuminen** näkyy selkeästi, pystyy tekemään itseään koskevia päätöksiä, ottavat itse yhteyttä työntekijöihin jne. Työvalmennuksessa projekti-idean ymmärtäminen tärkeää, ja osaavat jo puuttua mm. retkahduksiin. Kun työntekijästä **pidetään kiinni oikealla tavalla**, myös tuotanto työpaikoilla pysyy hyvänä, tuotanto ei kärsi. Kun retkahdusasioista puhutaan, myöskään asiakas ei enää käytä sitä pakokeinonaan. Tyynelän Kehittämiskeskus on hyvä tuki projektille ja projektityöntekijöille.

4. TUNNEPALAUTE JA OIVALLUKSET

Räätäli-projekti on herättänyt projektin työntekijöissä hyvin ristiriitaisia tunteita; ilo hämmennyt, ahdistus, väsymys, haasteellisuus, mielenkiinto, luottamus, ylpeys, innostuminen. Tunteet ovat liittyneet asiakassuhteisiin, verkostotyöhön, päihdeongelman kohtaamiseen, kuntoutujiin, Kehittämiskeskukseen, uuden oppimiseen. Projekti on ollut hyvin tärkeä monella tavalla: puheeksiotto, päihdeongelman kohtaaminen, päihdeongelmaisen arki, palveluverkostojen toimivuus, asenteet jne. ovat nousseet esiin. Haastatteluissa pohdittiin vielä mm.

kaksoisdiagnoosiasiakkaita ja uutta ”pudokkaat” –koodia, toimenpiteiden oikea-aikaisuutta. Kiinnipitäminen! Kuntoutuja!

”Koko projekti on ollut uskomaton matka päihdeasiakkaan maailmaan niin verkostojen osalta, asiakkaan arjen osalta, yllättänyt positiivisesti, miten kiinnipitäminen toimii, miten löydetty ratkaisuja ihmisten elämään, vertaistukiryhmä. Upeaa on ollut tehdä työtä eri organisaatioiden kanssa, ei ole menty esim. vaitiolovelvollisuuden taakse. Jatkoonkin poikkihallinnollista yhteistyötä. Tyynelän projektit hyvin hallinnoitu, tuki vahva takana, tehtävänkuvat selkeitä, mutta ei ahtaita, on lupa tehdä omalla tavallaan. Vaikka työ on yksinäistä, on tunne, että vahva organisaatio takana. Suunnaton määrä vapautta ja luottamusta, että tehdään työt oikein. Se kasvattaa myös sitä, että haluaa olla luottamuksen arvoinen.”

5. TULEVAISUUDEN HAASTEET

Tulevaisuutta ajatellen projektityöntekijöillä on vahvistunut **usko verkostotyön merkitykseen** ja kiinnipitävään työotteeseen ja syntynyt mm. idea, että jatkossa ammattitukihenkilömalli sisältyisi kuntoutusneuvojan toimenkuvaan. On myös mietitty, miten **ennenaikaiselle eläkkeelle** jääneet päihdeongelmaiset pärjäävät ja mikä on **päihdeongelmaisen status** työvoimahallinnossa. **”Nämä kädet” –tekniikka** asiakastyössä on antanut uusia oivalluksia sekä työntekijälle että asiakkaille.

Asiakastyön ja projektityön suhteesta pohdittiin, että asiakastyön on vienyt paljon aikaa projektityöntekijöiltä, muu ”projektisälä” vienyt myös aikaa, mutta toisaalta kommentoissa todettiin, että ehkä dokumentointiin ja työmallien näkyväksi tekemiseen olisi pitänyt panostaa enemmänkin. *”...mikäli saisin aloittaa uudelleen tällä kokemuksella, mikä minulla on nyt, niin kyllä minä kiinnittäisin huomiota enemmän dokumentointiin ja projektin kokemusten ja hyvien käytäntöjen näkyvämmäksi tekemiseen sidosryhmille ja verkostoille.”*

